

# Rapport Annuel 2023



## Table des Matières

Cadre légal .....	4
Avant-propos .....	5
Introduction .....	6
Statistiques .....	8
Typologie et relation des plaintes .....	12
11100 - Bruits et vibrations des installations .....	12
12000 - Code de la route .....	13
13000 - Divers .....	13
14000 – Concerne un autre médiateur .....	15
21110 - Titre de transport: achat .....	15
21210 – Titre de transport: remboursement .....	19
21310 - Titre de transport : PV et surtaxes .....	23
21350 – Titre de transport : dysfonctionnements .....	47
21360 – Titre de transport: plan de paiement et recouvrement .....	47
22100 – Réseau: horaires, lignes et arrêts .....	48
23100 – Agent ne s'est pas arrêté .....	50
23200 – Agent: manière de conduire .....	52
23300 – Agent: comportement .....	53
24000 – Véhicules .....	55
25310 – Chutes, accidents .....	56
26100 – Information .....	56
Recommandations .....	57
Conclusion .....	61

## **Cadre légal**

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 tel que modifié pour la dernière fois par l'article 16 de l'arrêté du gouvernement du 27 juin 2013 :

*Chaque année, au plus tard le 15 mars, le service fait rapport de ses activités. Le rapport fait état, notamment, des différentes plaintes ou type de plaintes et de la suite donnée à celles-ci, sans identifier directement ou indirectement les plaignants.*

*Ce rapport contient en outre un volet statistique et un volet qualitatif comprenant, notamment, les différentes suggestions du service formulées en vue de l'amélioration des relations avec la clientèle et en faveur de la promotion des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale.*

*Le rapport est communiqué par le service au membre du Gouvernement qui a les transports publics dans ses attributions. Celui-ci en communique la teneur au Gouvernement, à la Société et aux membres du conseil d'Administration de celle-ci ; il en dépose une copie sur le bureau du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale.*

Vous avez devant vous le 32<sup>ème</sup> rapport du service de Médiation auprès de la STIB.

## Avant-propos

Par rapport à l'année 2022, le service de médiation auprès de la STIB a vu croître de près de 20% le nombre de plaintes qui lui sont parvenues en 2023. Sans surprise, les réclamations pour des verbalisations perçues comme injustes expliquent cette augmentation. Un nombre important de messages témoignent de la méconnaissance du réseau et des règles de voyage. La diversification des moyens de paiement souhaitée par un large public, entraîne aussi une complexification des réglementations. Mais ne nous voilons pas la face : il y a des voyageurs spécialistes dans le détournement des règles de voyage, qui ont souvent une excuse toute prête pour expliquer pourquoi ils n'ont pas validé. La difficulté est d'arriver à analyser ces cas de manière équitable.

Le rôle du service de médiation est parfois simplement de faire connaître le site internet de la STIB aux voyageurs et de rappeler qu'il faut une certaine discipline pour circuler au moyen des transports publics.

La numérisation des services entraîne qu'aujourd'hui le client n'est plus roi : il gère son propre dossier, établit ses bons de commande, vérifie la bonne exécution de ses demandes. Il doit pour cela s'adapter à chacun de ses fournisseurs, qui travaillent chacun avec des logiciels différents. Et, miracle, cela fonctionne dans 8 cas sur 10. Il reste aux fournisseurs à gérer les 2 cas sur 10 qui posent problème.

En 2023, les plaintes parvenues au service de médiation auprès de la STIB sont au nombre de 382 en 2023, soit une augmentation de 18% par rapport à 2022, tous sujets confondus.

Ce rapport annuel compile et commente toutes les plaintes parvenues au service de médiation auprès de la STIB au cours de l'année 2023.

Bonne lecture !

## Introduction

### Mission du service de Médiation

Le service de Médiation trouve son origine dans l'article 19 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, relative à l'organisation des transports en commun à Bruxelles :

Il est créé, auprès de la Société et au profit de la clientèle, un service de Médiation. Ce service a pour mission :

- 1° - d'examiner toutes plaintes de la clientèle dont il est saisi et ayant trait aux activités de la Société ;
- 2° - de s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable de différends entre la Société et la clientèle ;
- 3° - d'émettre un avis à la Société au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé.

L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.

### Recevabilité des plaintes

L'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 définit, en son article 2, alinéa 4°, ce qu'il entend par plainte : *plainte auprès de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, concernant le cadre des activités de celle-ci, telles que définies dans l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun de la Région de Bruxelles-Capitale et le cahier général des charges de la Société, à l'exclusion de tout manquement concernant des infractions au code de la route.*

*L'alinéa 5° définit le plaignant comme : tout usager des services de la Société de Transports Intercommunaux de Bruxelles ayant conclu ou désireux de conclure un contrat avec celle-ci.*

*L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.*

En résumé, l'article 2, alinéas 4° et 5° et l'article 11 font qu'une plainte ne sera pas recevable dans les cas suivants :

- Ne pas être un usager de la STIB (exemple : un riverain se plaint du bruit du tram).
- La plainte se rapporte à l'application du code de la route.
- Erreur d'adresse.
- La plainte n'a pas été introduite auparavant à la STIB ou bien cette plainte a moins de trente jours.
- Le plaignant n'a pas d'intérêt personnel.
- Les faits sont trop anciens, datant de plus de trois mois avant la plainte à la STIB.

Dans tous les cas, le service avise le plaignant de la recevabilité ou non de sa plainte.

**Bref historique du service de Médiation représenté par le médiateur**

Xavier de Wilde d'Estmael exerça le premier mandat de trois ans, de novembre 1991 à novembre 1994.

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

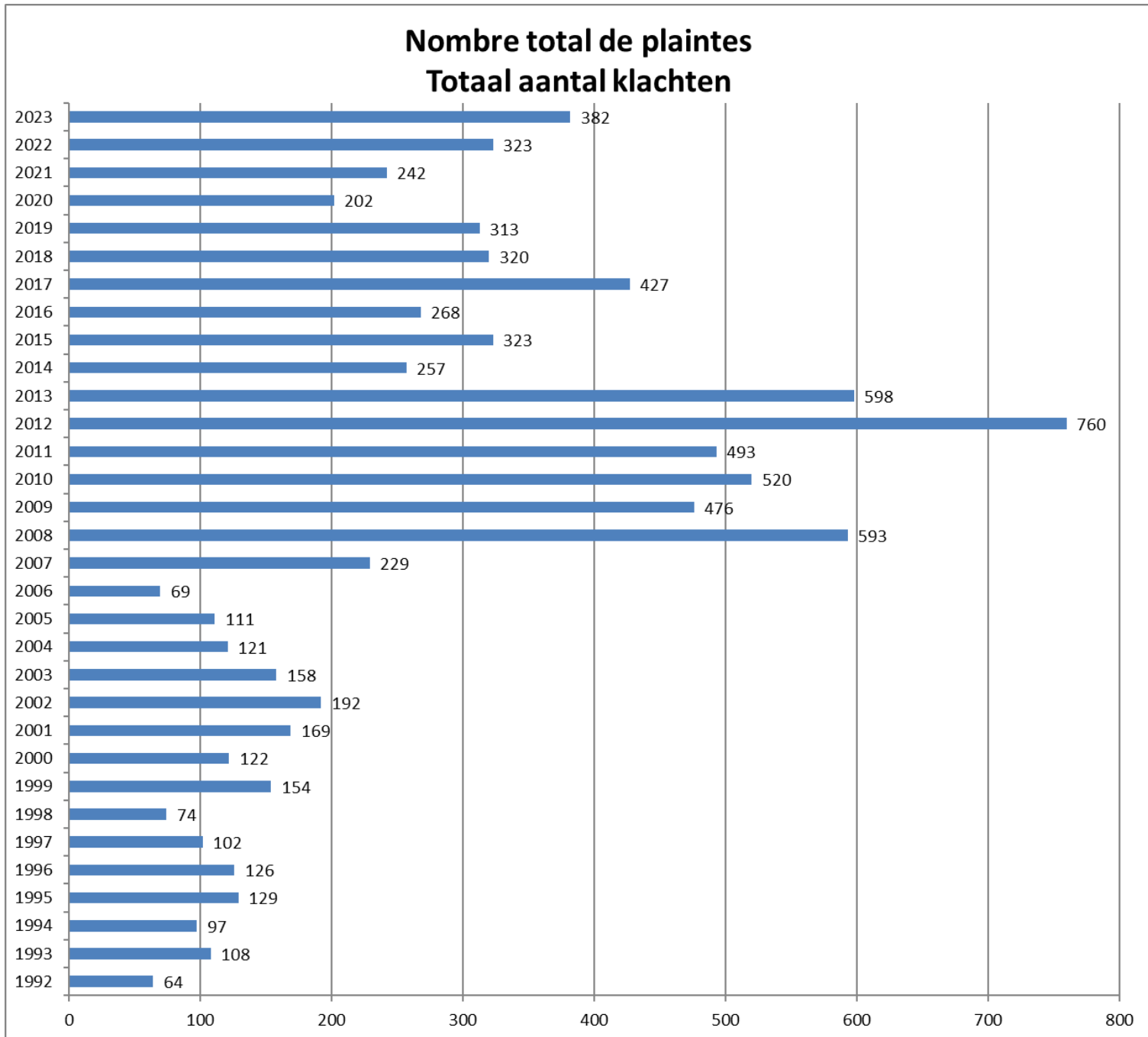
Le 1er juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014.

Le 1er juillet 2014, Jean-Pierre Alvin a été nommé médiateur pour un mandat de trois ans, renouvelé en juillet 2017. Son deuxième mandat s'est achevé le 30 juin 2020, mais les conditions sanitaires ayant retardé le processus de recrutement, il est resté en fonction jusqu'à la nomination d'un.e successeur.e.

Celle-ci est intervenue le 1er juillet 2021, date à laquelle son assistante, Marie-Thérèse Fassin, lui a succédé.

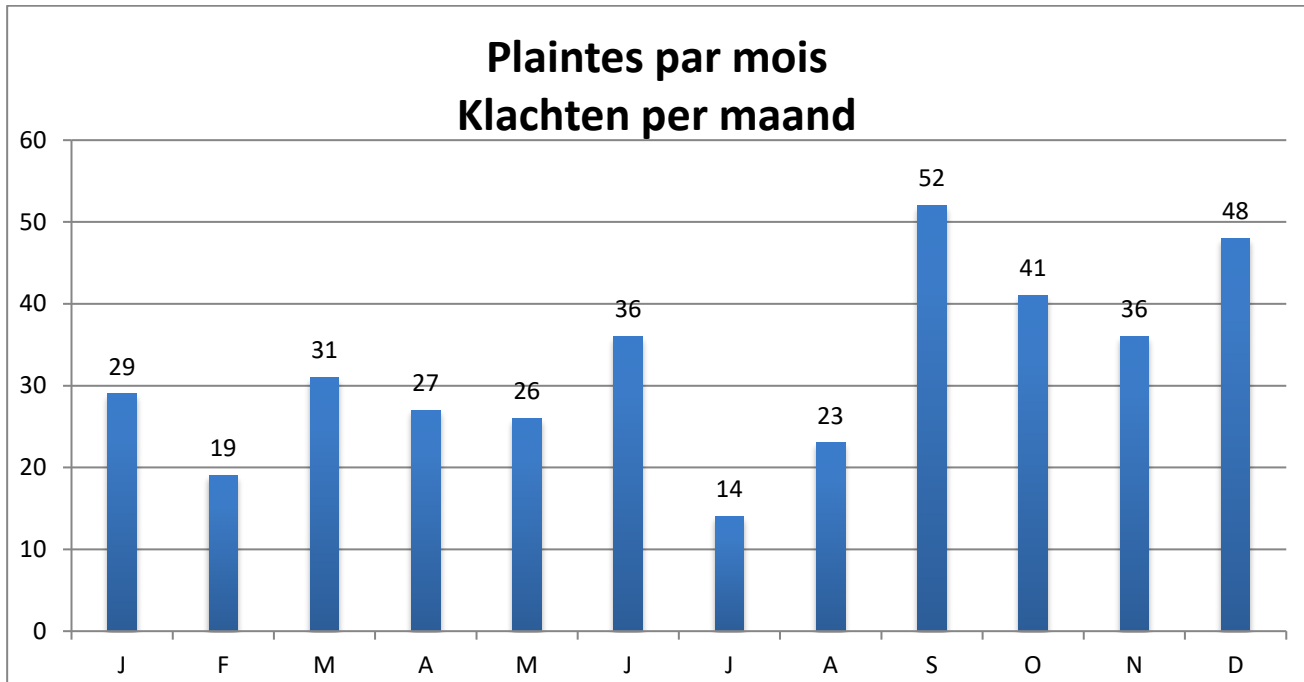
Le rapport 2023 est le 3ème rapport de la mandature de Marie-Thérèse Fassin.

## Statistiques

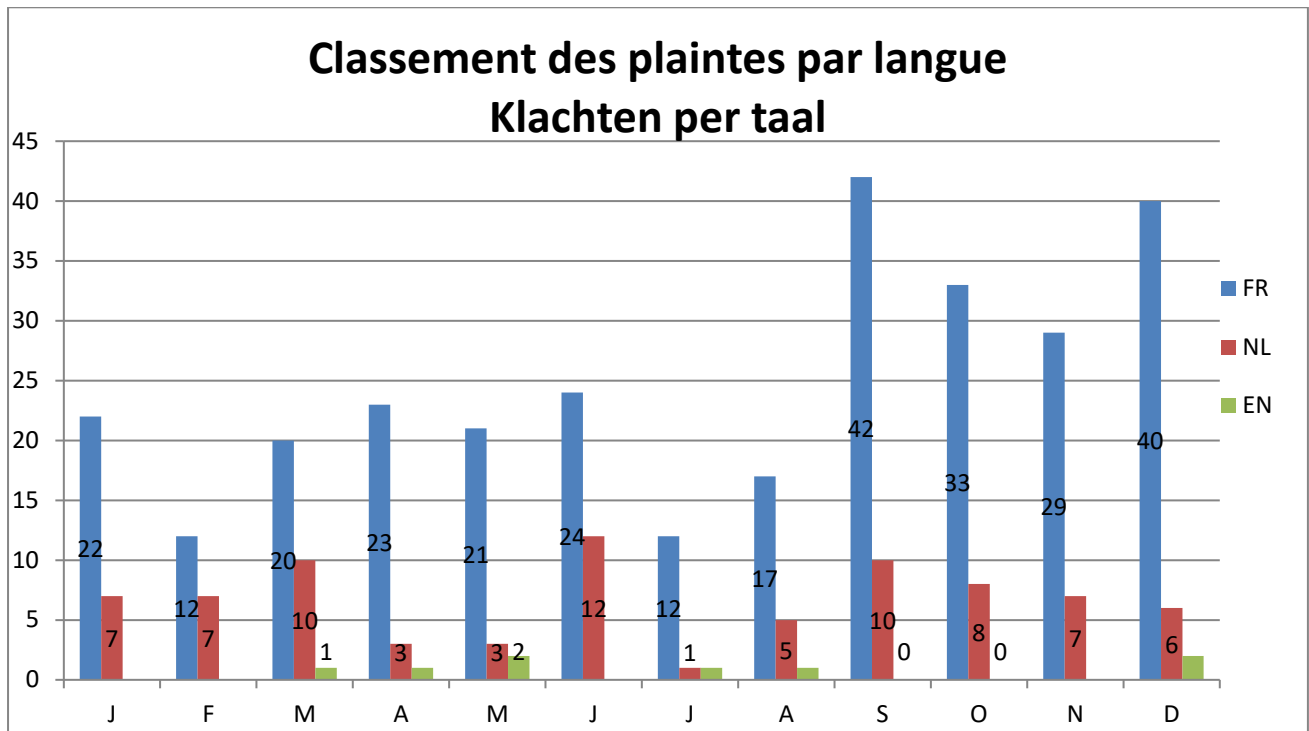


Une croissance de près de 20% par rapport à l'année 2022.





La croissance de près de 20% des plaintes par rapport à l'année précédente porte principalement sur le dernier trimestre de l'année. L'augmentation concerne surtout les cas traitant de verbalisation qui ont crû de 40% passant de 122 à 173 cas ; cette croissance s'explique par l'augmentation des voyageurs, des contrôles et des PV, mais sans doute aussi par la situation économique qui, plus qu'auparavant, pousse les verbalisés à contester les infractions qui leur sont infligées. Dans un tiers de ces cas, le service de médiation a pu faire pencher la balance en faveur du plaignant.



### Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a) 2023
ja/oui	21	13	17	15	13	22	6	19	43	22	22	33	246
nee/non	8	6	14	12	13	14	8	4	9	19	14	15	136
ja % oui	72%	68%	55%	56%	50%	61%	43%	83%	83%	54%	61%	69%	64%
nee % non	28%	32%	45%	44%	50%	39%	57%	17%	17%	46%	39%	31%	36%

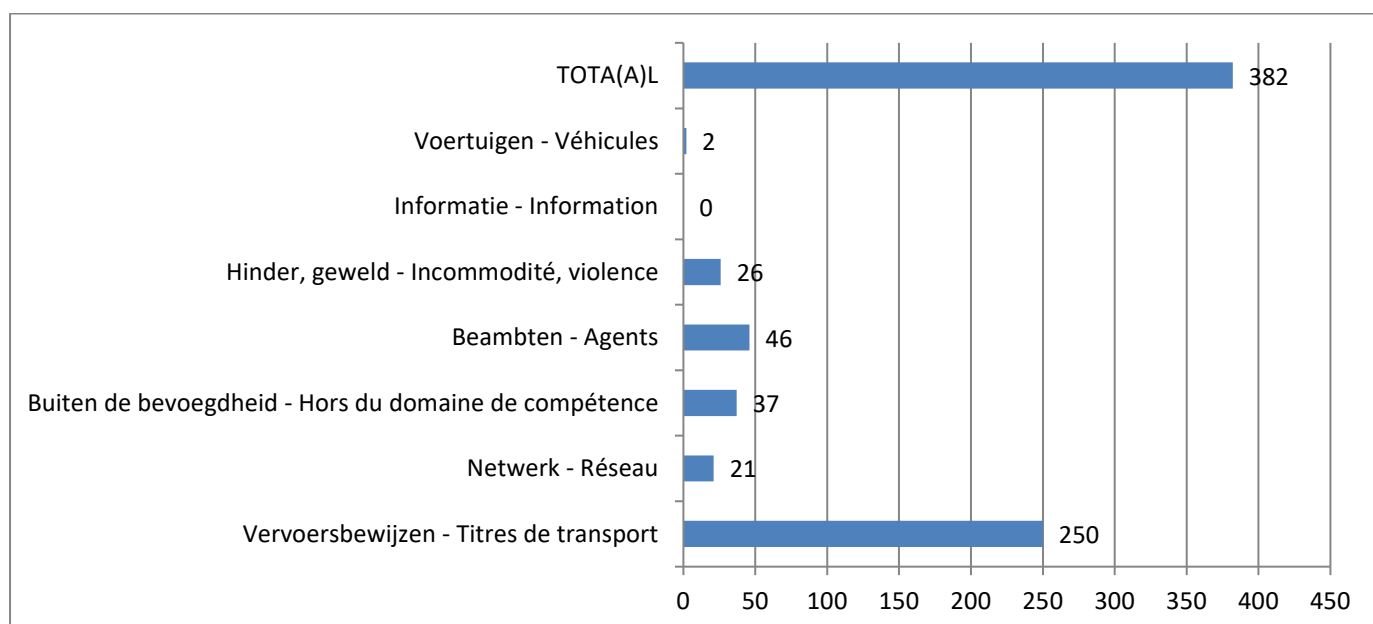
### De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

#### Motif de la plainte:

hors de la compétence du médiateur  
titres de transport, y compris les procès-verbaux.  
le réseau : arrêts, lignes, horaires  
les agents de conduite et administratifs  
les véhicules  
les incommodités,  
l'information

#### Rubriques du tableau des plaintes

rubriques 11100 à 14000  
rubriques 21110 à 21360  
rubrique 22100  
rubriques 23100 à 23300  
rubrique 24000  
rubriques 25100 à 25400  
rubrique 26100



65% des plaintes concernent les titres de transport, dont 70% (soit 173) sont des contestations de verbalisation. Les 30% restants concernent les aspects commerciaux : paiements multiples pour un seul trajet, renouvellement d'abonnements, remboursement de tickets, tarifs réduits, ....

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ? Tableau des détails et de la classification

La partie ci-après, « Typologie et relation des plaintes », est organisée selon la classification de la colonne de gauche du tableau ci-dessous.

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
<b>11100</b>	1	3	1	2	0	0	1	0	1	1	1	0	11	Bruit-vibrations des installations
<b>12000</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Code de la route
<b>13000</b>	5	4	2	0	1	3	0	1	4	0	1	2	23	Divers
<b>14000</b>	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Concerne un autre médiateur
<b>21110</b>	2	4	2	0	2	6	0	11	1	2	1	3	34	Titre de transport: achat difficile
<b>21120</b>	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	3	0	7	Titre de transport: réductions
<b>21210</b>	2	1	4	3	2	1	1	0	3	2	1	6	26	Titre de transport: remboursements
<b>21220</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: vol ou oubli
<b>21310</b>	13	5	13	14	16	15	11	7	18	25	19	17	173	Titre de transport: PV, surtaxes
<b>21350</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Titre de transport: dysfonctionnements
<b>21360</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	6	1	0	1	9	Titre de transport: recouvrement, plan de paiement
<b>22100</b>	3	1	0	1	0	1	0	0	5	4	2	4	21	Réseau: horaires et lignes
<b>23100</b>	0	0	0	2	0	0	0	1	6	1	0	3	13	Agent: ne s'est pas arrêté
<b>23200</b>	1	0	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1	9	Agent: manière de conduire
<b>23300</b>	2	0	3	0	0	3	0	1	3	2	6	4	24	Agent: propos désagréables
<b>24000</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	Véhicules
<b>25100</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	2	6	Propreté et infrastructures
<b>25200</b>	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	Pertes d'objets et dommages
<b>25310</b>	0	0	2	3	2	3	1	0	1	0	1	2	15	Chutes
<b>25400</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	Agressions
	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>48</b>	<b>382</b>	

## Typologie et relation des plaintes

Le numéro de chaque résumé mentionne l'année et le mois d'entrée du dossier, et son ordre de traitement. Les textes en gras renvoient à une recommandation en fin de rapport.

### 11100 - Bruits et vibrations des installations

202301004 M. V. habite à proximité du métro et écrit au service de médiation pour se plaindre des vibrations du métro sur la ligne 1 et 5. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour les plaintes de riverains. Elle communique toutefois à M. V. qu'elle a lu dans la presse récente que la STIB avait identifié les raisons des vibrations, dont se plaignent de nombreux autres riverains, et lui fournit l'adresse de la STIB pour de plus amples informations.

202302002 Mme P. écrit au service de médiation pour expliquer la gêne des vibrations lors du passage du tram Barrière de Saint-Gilles. La médiatrice n'est pas compétente pour les plaintes des riverains et lui fournit les coordonnées pour informer la STIB de ces inconvénients.

202302004 M. L. subit les vibrations des métros qui passent près de chez lui et qui l'empêchent de dormir. La médiatrice lui explique que le problème a été identifié et est en voie de correction. Il s'agit de l'usure inégale des roues des véhicules qui doivent être tournées l'une après l'autre en attendant que le constructeur trouve une solution.

202302017 Mme C. écrit au service de médiation pour se plaindre des vibrations du métro sur la ligne 1, à Gribaumont. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour les plaintes de riverains. Elle lui fournit l'adresse de la STIB pour de plus amples informations.

202303020 Trois lignes de bus passent dans la rue de M. A, qui de plus est en mauvais état. Les bus circulent à vive allure et provoquent des vibrations qui occasionnent des dégâts à sa maison. Il s'en ouvre auprès du service de médiation, qui lui fournit les coordonnées adéquates, car il n'est pas compétent pour les plaintes de riverains.

202304017 M. L. relève que le problème des vibrations dans les habitations situées sur les lignes 1 et 5 s'amplifie, malgré les promesses de la STIB lors d'une réunion en janvier. Le service de médiation lui confirme que ces vibrations sur ces lignes sont dues à l'ovalisation des roues des rames de la nouvelle génération, plus lourdes et usant plus rapidement les voies. Meulage des voies et tournage des roues apportent un soulagement provisoire en attendant la solution qui doit venir du constructeur. La médiatrice renseigne les coordonnées de la STIB pour plus d'information si souhaité.

202304018 Mme D. écrit aussi concernant ces vibrations et la médiatrice lui fournit les mêmes renseignements.

202307006 M. S. écrit au service de médiation concernant les vibrations lors du passage du tram, qui se font entendre depuis peu dans le quartier tranquille qu'il habite depuis de longues années. La médiatrice lui fournit les bonnes coordonnées car elle n'est pas compétente pour les plaintes des riverains.

202309014 M. D. écrit au service de médiation pour signaler un bruit dérangeant venant du dépôt de Haren. La situation dure depuis plusieurs jours et il l'entend à l'intérieur également malgré le triple vitrage dont sont pourvues ses fenêtres. La médiatrice, non compétente pour les plaintes de riverains, lui fournit les coordonnées de la STIB.

202310003 M. R. se plaint du bruit et des vibrations des trams dans son quartier de Schaerbeek, depuis les travaux qui y ont eu lieu. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB, car elle n'est pas compétente pour ce problème.

202311033 M. K. écrit car le tram 81 fait beaucoup de bruit dans son quartier de Saint-Gilles. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour les plaintes de riverains et lui fournit les coordonnées afin de faire part de ce problème à la STIB.

#### 12000 - Code de la route

202306036 Mme V. écrit au service de médiation pour remercier un chauffeur de tram pour son attention à l'égard de ses passagers: il a dû brusquement freiner pour laisser passer une voiture et il s'enquiert ensuite de savoir si aucun passager de son tram n'a été blessé. Le service de médiation transmet ce message à la STIB pour qu'il soit remis au service concerné.

#### 13000 - Divers

202301008 M. V. demande au service de médiation de bien vouloir faire le nécessaire pour déplacer l'arrêt de bus provisoire établi devant sa maison. La médiatrice lui donne les coordonnées pour faire cette demande car elle sort de sa compétence.

202301016 Mme B. s'informe auprès du service de médiation de l'état de sa candidature déposée sur le site de recrutement de la STIB. La médiatrice l'enjoint à contacter la STIB, car elle n'est pas compétente, et lui fournit les coordonnées.

202301019 M. B. écrit au service de médiation pour expliquer que suite aux travaux dans sa rue, un câble est subitement apparu dans sa cave. Le service de médiation ne peut l'aider et lui conseille de vérifier si la STIB est bien concernée, avant de contacter l'entreprise.

202301023 M. F. écrit au service de médiation pour avoir un relevé de ses voyages depuis 3 mois. Le service de médiation ne dispose pas de ces informations et fournit à M. F. les coordonnées du service auquel il y a lieu de s'adresser à la STIB.

202301024 M. S. écrit au service de médiation concernant des travaux qui ont cours dans sa rue, car il doit faire venir un entrepreneur pour réparer sa toiture. Il voudrait connaître la date de la fin du chantier en voirie. Mais la médiatrice n'a pas ces informations et lui conseille de contacter la STIB par l'adresse de contact figurant au site de la STIB, qui est celle du service accueil de la STIB qui redirige toutes les demandes adressées à la STIB.

202302003 Mme V. envoie un CV intéressant de chef de chantier au service de médiation, qui lui explique comment joindre le service recrutement de la STIB.

202302006 Mme R. souhaite contacter la STIB concernant des dommages à son véhicule qu'elle impute aux rails de tram. La médiatrice lui fournit les coordonnées de l'entreprise.

202302007 M. V. décrit au service de médiation l'état de saleté et d'insécurité de plusieurs arrêts proches de la gare du Nord. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour ce type de plainte et lui fournit les coordonnées adéquates.

202302011 Une personne souhaitant rester anonyme par crainte de représailles écrit au service de médiation pour se plaindre des violences subies de la part d'agents chargés de la contrôler. La médiatrice n'ayant pas d'information précises clôturé ce dossier.

202303006 M. M. explique que suite à des travaux entrepris par la STIB sur son trottoir, les dalles ont été brisées et remises telles quelles, de manière très désordonnée. La médiatrice lui fournit les coordonnées de contact de la STIB, car elle n'est pas compétente pour les plaintes de riverains.

202303015 M. V. écrit car il retrouve les vélos et trottinettes partagés devant son garage. La médiatrice lui conseille d'écrire à la commune ou aux sociétés qui gèrent ces moyens de déplacement.

202305012 Constatant l'insécurité croissante à la gare du Midi, M. R. contacte le service de médiation pour relater l'incident dont il a été victime il y a quelques semaines, lorsqu'une personne a tenté de lui dérober son bagage alors qu'il descendait vers le métro. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates.

202306004 M. H. écrit au service de médiation pour témoigner de son émoi devant le manque d'empathie de la STIB lors du reportage à la télévision relatant l'accident au cours duquel un sans-abri a trouvé la mort à la station Rogier. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour contacter la STIB.

202306012 Mme B. écrit en 1ère ligne au service de médiation pour expliquer qu'elle n'a pas pu s'asseoir sur les strapontins pour rester à côté du landau de son enfant. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service clients car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202306014 M. V. écrit à la médiatrice car il n'a pas eu de réponse à sa demande à la STIB. La médiatrice ne peut l'aider car il souhaite disposer d'une image de la dernière campagne publicitaire de la STIB. Elle communique cette demande à la STIB et classe ce dossier.

202308008 M. D. écrit pour avoir des informations concernant le titre de voyage Brupass et Brupass XL. La médiatrice lui renseigne le lien à ce propos sur site de la STIB.

202309012 Mme Z. explique avoir déposé plainte à la police pour harcèlement et demande au service de médiation ce que la STIB fait pour lutter contre ces faits. La médiatrice lui répond que des réunions sont régulièrement organisées entre les services de sécurité de la STIB et la police de la Bruxelles afin d'organiser la lutte contre ce type de délinquance. Elle lui communique les coordonnées de la STIB pour de plus amples informations.

202309025 M. D. désire être remboursé de son ticket de train pour Rotterdam, car il a manqué le Thalys à cause de travaux sur la ligne de tram 92. Mais la médiatrice n'est pas informée des perturbations sur le réseau, de leurs causes ou de leur durée. De plus les règles de voyage de la STIB prévoient qu'aucune indemnité n'est due en cas de problèmes techniques ou interruptions du service. Il s'agit d'impondérables, pouvant survenir lors de déplacements par n'importe quel moyen. Le service de médiation fournit les coordonnées de la STIB.

202309032 Mme C. écrit au service de médiation car la STIB a entrepris des travaux dans sa rue pour déplacer un arrêt et elle craint de n'avoir plus accès à son garage. La médiatrice lui fournit les bonnes coordonnées.

202309047 Mme D. écrit concernant le fait que son fils, qui a utilisé le service Taxibus pendant un certain temps, mais elle affirme qu'il en a été désinscrit, parce que, dit-elle, il ne l'a que peu utilisé. Elle demande à la médiatrice de le réinscrire, mais celle-ci n'est pas habilitée pour ce faire et elle recommande à Mme D. de s'adresser aux services de la STIB.

202311005 M. R. explique au service de médiation qu'il n'a plus accès à son garage étant donné les travaux de la ligne 10 à Laeken, alors qu'on avait confirmé aux riverains que le matin et le soir, l'accès serait garanti. Le service de médiation n'est pas compétent pour les plaintes émanant de riverains et fournit les coordonnées adéquates à M. R.

202312007 Mme T. explique que deux fois au cours de la semaine écoulée, elle a été témoin de consommation de drogue à la station Ribaucourt et de disputes entre les utilisateurs de drogue. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates pour relater ces faits, car elle n'est pas compétente pour l'état des stations, qui relève de l'organisation interne de la société.

202312030 M. M. demande une facture à la STIB pour l'achat d'un abonnement. Il n'arrive pas à obtenir ce document, on lui envoie une preuve de paiement, ce qui ne convient pas à la comptabilité de son entreprise, dit-il. Mais la STIB ne délivre de factures que si une société achète au travers du département B2B. Pour ses futurs achats, la médiatrice recommande à M. M. de suivre cette voie.

#### 14000 – Concerne un autre médiateur

202303010 Mme D. écrit au service de médiation auprès de la STIB concernant un PV encouru par sa fille sur les lignes de De Lijn. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates.

202303017 M. A. écrit pour expliquer les soucis qu'il a avec la carte accompagnateur qu'il détient de la SNCB, contenant aussi son abonnement. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour la SNCB et fournit les coordonnées exactes.

#### 21110 - Titre de transport: achat

202301001 M. M. s'adresse en 1ère ligne au service de médiation auprès de la STIB pour expliquer qu'il a rechargé sa carte de 10 voyages qui n'apparaissent toutefois pas sur sa carte. La médiatrice lui explique qu'elle n'est pas compétente en 1ère ligne et lui fournit les coordonnées pour informer le service clients, qui pourra faire les vérifications nécessaires.

202301018 Mme D. utilise sa carte bancaire pour payer son trajet et s'étonne de voir le jour même, que la banque a débité le compte d'un montant de 7,50 euros. En réalité le montant de 7,50 euros est bloqué et adapté dès la fin de la journée, en fonction des voyages effectués au cours de la journée. La médiatrice fournit ces informations et le lien vers le site de la STIB expliquant l'utilisation de la carte bancaire pour voyager sur les lignes de la STIB.

202302008 Mme S. a tenté d'acheter un titre de voyage à un automate à la gare de Midi. L'opération a échoué et elle a perdu quasi 20 euros. N'arrivant pas à contacter la STIB, elle se tourne vers le service de médiation, qui lui fournit le lien vers le formulaire à compléter pour le remboursement.

202302012 M. V et M. O. demandent à la médiatrice comment récupérer l'argent dépensé pour un titre de transport qu'ils n'ont pas reçu. La médiatrice, saisie en 1ère ligne, leur fournit les coordonnées de la STIB.

202302015 Mme R. explique au service de médiation qu'elle n'a pas reçu les tickets qu'elle a achetés à un automate. La médiatrice lui fournit les coordonnées du formulaire de plainte de la STIB, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202302016 Mme O. a tenté de recharger sa carte Mobib à distance, mais la procédure a échoué et la STIB lui a conseillé de se rendre en Bootik ou Kiosk pour débloquer sa carte. Elle écrit au service de médiation pour s'en plaindre, ainsi que du fait qu'elle va devoir payer ses trajets aller-retour pour régler un problème qui incombe à la STIB. La médiatrice lui confirme qu'elle pourra demander le remboursement des tickets utilisés et lui explique qu'à distance il n'y a pas moyen de résoudre ce problème, qui semble relever d'un mauvais fonctionnement de la carte. Si c'est le cas, elle sera échangée.

202303007 Mme S. se pose des questions concernant l'ordre dans lequel sont prélevés les titres de voyages chargés sur sa carte Mobib et s'adresse au service de médiation. Celui-ci lui adresse les informations figurant sur le site de la STIB et lui suggère de contacter le service clients de la STIB pour des informations concernant la validité de chaque carte lors du prélèvement.

202303014 M. D. s'étonne de voir son compte bancaire débité de 7,5 euros à chaque paiement par carte de crédit, alors que le prix d'un voyage est de 2,10 euros. La médiatrice lui fournit les informations figurant sur le site de la STIB: le montant de 7,50 est celui bloqué temporairement sur le compte bancaire. Ce montant est ajusté après deux ou trois jours, en fonction du nombre exact de voyages effectués pendant la journée.

202305005 Mme M. contacte la médiatrice car elle n'a pas reçu l'abonnement mensuel qu'elle a payé au compte habituel de la STIB. Le compte de Mme M. a été débité de 49 euros, mais la STIB n'a pas reçu ce montant et n'a donc pas délivré l'abonnement. La médiatrice conseille à Mme M. de contacter sa banque. Celle-ci confirme que le montant a bel et bien été payé. Etant donné cette situation, la STIB accepte de donner un abonnement gratuit à Mme M. tout en précisant qu'il s'agit d'un geste commercial pour une cliente très fidèle. L'enquête sera poursuivie sur ce dysfonctionnement. La médiatrice apprécie ce geste commercial et en informe la plaignante.

202305010 Il semble à Mme O. que sa carte Mobib a été débitée d'un voyage alors qu'elle était toujours dans l'heure de la correspondance. Elle souhaite être remboursée. Mais son message parvient en 1ère ligne au service de médiation, qui ne dispose pas des outils de vérification. La médiatrice fournit à Mme O. les coordonnées pour écrire à la STIB.

202306008 M. D. se tourne vers le service de médiation car il n'a pas encore de réponse au mail adressé à la STIB relatif à sa carte Mobib: elle n'a pas été chargée des voyages qu'il a payés. De plus, un escroc qui a réussi à trouver le mot de passe qu'il utilise pour sa carte Mobib, a exigé 600 euros. Via la médiatrice, la STIB lui conseille de déposer plainte à la police pour la fraude et transférera les titres encore valables sur une nouvelle carte Mobib.

202306015 M. S. s'adresse au service de médiation car il trouve que le tarif senior de la STIB devrait s'appliquer tant aux Bruxellois qu'aux non-bruxellois de la périphérie. Le service de médiation n'a toutefois pas de compétence dans la politique tarifaire de la STIB et en communique l'adresse à M. S. afin qu'il puisse faire part de son avis.

202306018 Mme R. souhaite des informations concernant la recharge de son abonnement sur sa carte. Le service de médiation lui fournit les coordonnées du service commercial de la STIB.

202306030 En tentant d'acheter son titre de transport, Mme D. a été débitée deux fois du montant car elle a lu sur l'automate que le paiement n'était pas effectué et elle a relancé la procédure. Elle s'aperçoit plus tard que le montant a été débité deux fois. Sa plainte étant déjà en voie de résolution positive au service clients de la STIB, la médiatrice clôture son dossier.

202306031 Le compte de M. D. a été débité deux fois lorsqu'il a acheté son abonnement en ligne. Il en demande le remboursement au service de médiation, car la STIB l'a envoyé dans une BOOTIK, où



le préposé lui a dit ne pas pouvoir rembourser d'abonnement acheté en ligne. La médiatrice demande à la STIB de bien vouloir faire les vérifications et de rembourser si ce n'est pas déjà fait.

202306033 En achetant l'abonnement scolaire à 12 euros pour sa fille, Mme C. ne s'est pas rendu compte qu'il ne couvrait pas la zone Brupass. Sa fille a été verbalisée sur le train circulant dans la zone de Bruxelles. De fait, l'abonnement scolaire STIB qui permet aussi de prendre le train dans la zone de Bruxelles coûte 52 euros. Mme C. trouve que la communication à ce propos n'est pas suffisamment diffusée en figurant simplement sur le site de la STIB.

202308001 Mme S. dispose d'une carte Mobib de la SNCB sur laquelle elle a rechargé 10 voyages STIB qu'elle ne voit pas lorsqu'elle valide. Elle a été en contact avec la SNCB qui l'a envoyée vers la STIB. Mais la STIB ne peut l'aider car la carte 10 voyages a été achetée à une borne Mobib de la SNCB que la STIB ne peut pas lire. La médiatrice fournit les coordonnées du service clients de la SNCB, avec laquelle Mme S. arrive enfin à rentrer en contact.

202308002 Mme M. vient vers le service de médiation car elle n'a pas reçu sa nouvelle carte avec son abonnement, débutant le 5 juillet. Elle l'a payée, mais a dû acheter en plus des tickets pour voyager sans infraction en attendant qu'il arrive par poste. La STIB, dans un échange écrit, a promis de rembourser les tickets utilisés en attendant l'abonnement, mais ne voyant rien venir, Mme M. s'adresse au service de médiation. Le dossier est réexaminé par le service clients de la STIB, qui rembourse les voyages de Mme M.

202308003 M. V. reçoit par mail des rappels de paiement de son abonnement mensuel, passant de 49 euros à 60 euros, et s'en inquiète auprès du service de médiation. La médiatrice pense que M. V. est entré dans les conditions pour bénéficier de l'abonnement annuel pour les seniors, dont toutefois le prix annuel est passé de 60 à 12 euros le 1er juillet; elle propose que M. V. contacte la STIB pour s'informer avec exactitude, car elle n'a pas les moyens de vérifier les informations, n'ayant pas accès à son compte et à ses données. Elle communique les coordonnées de la STIB à M. V.

202308004 Mme M. a un nouvel abonnement depuis la fin de son contrat d'emploi et depuis 2 mois, elle est en contact avec le service commercial de la STIB car ce nouvel abonnement ne fonctionne plus. Informations prises auprès de la STIB, il lui a été répondu qu'elle avait chargé son abonnement sur une ancienne carte de 2008, qui se trouvait sur son compte alors qu'elle avait largement dépassé sa durée de vie de 5 ans. En attendant que la STIB trouve la solution, Mme M. voyage avec des tickets à l'unité. Elle demande que son abonnement soit prolongé du temps qu'il a fallu pour qu'il devienne opérationnel. La STIB identifie le problème et place l'ancienne carte sur black list et informe la cliente que son abonnement sera prolongé des deux mois perdus, à titre commercial.

202308005 Mme G. a acheté un Event Pass pour un concert, mais il n'a pas fonctionné et elle a dû acheter des tickets, dont elle demande le remboursement. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service clients, compétent en 1ère ligne.

202308009 M. A. estime avoir été mal reçu au guichet de la STIB, lorsqu'il a demandé le renouvellement de son titre de voyage sur sa carte Mobib: l'abonnement a débuté le jour même alors qu'il souhaitait qu'il débute le lendemain et il a été chargé sur une carte expirée. Mais à ce stade, la médiatrice n'est pas compétente et elle fournit à M. A. les coordonnées du service clientèle de la STIB.

202308010 Mme V et sa famille n'ont pas eu un trajet facile avec le tram de la STIB. Ils ont laissé leur voiture au parking à Kraainem, ayant relevé qu'il serait gratuit sur présentation des titres de voyages sur les lignes de la STIB. Ils ont ensuite eu du mal à utiliser la carte Mobib du fils de la famille et ont acheté des tickets, de même qu'au retour. De plus, le parking n'était pas gratuit, mais les barrières étaient ouvertes. Il s'adressent au service de médiation, qui, saisi en 1ère ligne, leur communique les coordonnées pour faire part de leurs interrogations.

202308011 Mme N. a utilisé sa carte bancaire pour payer son voyage et s'étonne du montant de 7,50 euro qui a été prélevé, alors que le voyage coûte 2,10 euros. La médiatrice lui explique que le montant de 7,50 euros est réservé pour la journée, mais qu'il sera ajusté au nombre de voyages effectués pendant cette journée. Si elle n'a fait que ce voyage, le montant de 5,40 euros lui sera remboursé.

202308012 Mme G. a rechargé sa carte à un terminal, mais se rend compte que malgré son paiement, elle a le ticket en main, sa carte n'a pas été rechargée. Elle se rend en Bootik où il lui est expliqué que sa carte n'est plus rechargeable, mais où on la recharge en demandant 5 euros supplémentaires. Mme G. a donc payé 16,8 euros et 21,8 euros pour 10 voyages sur une nouvelle carte qu'elle n'a pas reçue. La médiatrice lui conseille de s'adresser au service commercial de la STIB. Si elle n'obtient pas satisfaction, elle pourra s'adresser au service de médiation.

202308013 Mme B. ne trouve pas comment recharger un abonnement sur sa carte Mobib. Etant donné que sa carte Mobib est arrivée à échéance, elle ne peut plus y charger de titres de transport par l'application et la médiatrice lui fournit les adresses des Bootik et Kiosk où elle peut acheter une nouvelle carte Mobib.

202308022 Mme C. s'étonne que le montant de 7,50 euro a été prélevé de son compte, alors que le voyage payé par carte bancaire coûte 2,10 euros. La médiatrice lui explique que le montant de 7,50 euros est réservé pour la journée, mais qu'il sera ajusté au nombre de voyages effectués pendant cette journée.

202309038 M. A. explique que le préposé de la Bootik à laquelle il s'est rendu lui a demandé 10 euros pour un duplicata de son abonnement oublié à Paris. Il estime que c'est une arnaque car le préposé aurait dû lui proposer une carte de 10 voyages et non un duplicata. Il trouve que le préposé n'a pas agi dans son intérêt. La médiatrice lui explique qu'il a payé 10 euros pour un duplicata de son abonnement et que cela vaut mieux qu'une carte 10 voyages qui coûte 16,80 euros.

202310015 Mme R. a acheté une carte 75 voyages, à utiliser endéans les 3 mois, après avoir demandé au préposé dans la Bootik s'il était possible de la partager avec quelqu'un d'autre. Il semble y avoir eu concertation et recherche d'informations de la part des agents de la STIB avant que ne soit donnée une réponse positive. Mais il s'avère que cela n'est pas le cas. Toutefois, la STIB accepte de faire un geste commercial pour le remboursement d'une partie des titres de voyage qui ne seront pas utilisés.

202310032 M. D. a vu son compte débité deux fois du montant de l'abonnement annuel qu'il a acheté en ligne. Il s'adresse à la médiatrice car depuis plusieurs semaines, il ne parvient pas à se faire rembourser du trop payé auprès de la STIB. Les services commerciaux répondent rapidement que le nécessaire sera fait et la médiatrice communique cette réponse au plaignant.

202311017 Le 2 octobre, Mme D. a obtenu l'abonnement gratuit pour son fils qui n'avait pas encore 25 ans. Mais il s'avère plus tard que l'abonnement n'est pas chargé et lorsque Mme D. retourne en Bootik, elle doit payer le prix plein de l'abonnement, car son fils a alors 25 ans. Elle s'adresse à la médiatrice qui lui conseille de contacter le service commercial de la STIB afin que les vérifications nécessaires puissent être faites. Elle apprend plus tard que le fils de Mme D. a obtenu gratuitement son abonnement de remplacement.

202312003 Mme L. a acheté son abonnement senior, mais en rentrant à la maison, son mari se rend compte qu'elle a payé le prix pour les non-Bruxellois. Il demande le remboursement de la différence au service de médiation qui lui fournit les coordonnées adéquates, car il n'est pas compétent à ce stade.

202312038 M. D. ne comprend pas pourquoi son compte bancaire a été débité de 7,50 euros alors que le voyage qu'il a payé par ce moyen ne coûte que 2,10 euros. La médiatrice lui rappelle que ce

montant est réservé sur le compte bancaire au premier voyage de la journée payé par ce moyen, mais que le montant est ajusté en fin de journée, en fonction des voyages effectués.

202312041 M. S. a renouvelé en ligne l'abonnement de sa compagne, mais la procédure a été bloquée après son paiement et il n'a pas pu charger l'abonnement. Au téléphone, la STIB lui a proposé d'écrire afin de demander le remboursement du montant payé. Il refuse car son problème ne sera pas résolu, son épouse sera sans abonnement pendant plusieurs jours et devra prendre des tickets. La médiatrice n'a pas les moyens matériels de débloquent l'abonnement et suggère à M. S. de se rendre à un point de vente de la STIB afin de voir s'il n'y a pas moyen de débloquent la situation. Elle explique également que dans ces cas de dysfonctionnement, la STIB rembourse en général les tickets que le voyageur a été obligé d'acheter pour circuler.

202312003 Mme L. a acheté son abonnement senior, mais en rentrant à la maison, son mari se rend compte qu'elle a payé le prix pour les non-Bruxellois. Il demande le remboursement de la différence au service de médiation qui lui fournit les coordonnées adéquates, car il n'est pas compétent à ce stade.

#### 21120 – Titre de transport: réductions

202306011 M. P. écrit au service de médiation pour expliquer que certains collaborateurs qui travaillent pour lui ne parviennent pas à se faire rembourser leur carte de voyage auprès de leur employeur, car ils ne disposent pas de la carte d'identité belge, seule à être acceptée par le logiciel. Le problème n'est pas neuf mais n'a pas encore trouvé de solution, malgré la discrimination à l'emploi que cela provoque. Renseignements pris, la médiatrice communique à M. P. qu'une nouvelle version du logiciel devrait résoudre ce problème et qu'en attendant, la seule possibilité est qu'un détenteur de carte d'identité belge demande les remboursements à son nom.

202306027 Mme H. écrit au service de médiation car son papa a renouvelé sa carte senior au prix de 60 euros alors que quelques semaines plus tard, le 1 juillet, le prix en est réduit à 12 euros. Elle regrette que la STIB n'ait pas mieux communiqué anticipativement.

202308015 Mr et Mme V. regrettent auprès du médiateur avoir acheté en juin leur abonnement senior au prix de 60 euros, alors que le tarif en baissait le 1 juillet. Ils estiment que la STIB a mal communiqué. Mais la médiatrice retrouve des informations datant du début de l'année où cette baisse était déjà annoncée. Par ailleurs elle souligne que 60 euros est déjà un prix très favorable par rapport au tarif plein et que dès l'année prochaine, ils pourront aussi profiter du tarif à 12 euros.

202310037 Mme R. habite Bruxelles sans y être domiciliée et souhaite profiter du nouveau tarif annuel de la STIB pour les 65+. Mais la Région de Bruxelles Capitale a attribué ce tarif de 12 euros aux personnes domiciliées dans la Région uniquement. Mme R. peut toutefois continuer de profiter du tarif largement préférentiel de 60 euros pour un abonnement annuel.

202311001 M. A. dispose depuis 2020 du statut BIM qui permet d'acquérir un abonnement STIB à prix réduit. Mais il n'en a apparemment jamais fait la demande puisqu'en 2023, il introduit auprès de la STIB une demande de remboursement pour les abonnements des trois années écoulées. La STIB ayant refusé, il se tourne vers son service de médiation. Celui-ci ne peut que confirmer la règle qui prévoit qu'il faut, lors du premier achat d'un abonnement de ce type, présenter sa carte d'identité qui reprend le statut donnant droit à l'intervention majorée, qui est ensuite reconduit tant que le statut reste en vigueur pour la personne concernée. Un remboursement sur les années écoulées n'est pas envisageable.

202311002 L'employeur de M. M. a mis fin à l'abonnement qu'il lui rembourse partiellement. M. M. en avait toutefois déjà payé sa part à la STIB en juillet, alors que l'abonnement arrivait à échéance en septembre. Depuis plusieurs semaines, M.M. demande à la STIB le remboursement de la part qu'il a versée à la STIB et s'adresse finalement au service de médiation. Mais pour la STIB, il n'y a pas lieu d'effectuer un remboursement intégral, car l'employeur n'aurait pas dû recommander d'abonnement s'il souhaitait mettre fin à cet avantage. La STIB ayant appliqué le calcul de remboursement prévu au règlement, la médiatrice en informe M. M.

202311003 M. R. n'a pas eu de réponse de la STIB: il demande le remboursement de tickets que sa fille a dû acheter, alors qu'elle dispose d'un abonnement. Celui-ci avait été bloqué par erreur par la STIB. Le service clients identifie le problème et remboursera les tickets tout en débloquent l'abonnement.

**202312002 En validant, M. C. a vu disparaître deux tickets au lieu d'un et s'adresse au service de médiation pour être remboursé. Mais celui-ci n'a pas les moyens de contrôle et est de plus saisi en 1ère ligne. Il fournit à M. C. les coordonnées des services de la STIB.**

202312006 Depuis peu, Mme D. dispose d'un abonnement remboursé par son employeur. Elle demande dans un Kiosk de charger les voyages à l'unité qui lui restent sur sa carte Mobib sur une autre carte qu'elle avait encore. Le préposé lui ayant répondu que cela était impossible, elle s'adresse au service de médiation, qui lui renseigne le service commercial de la STIB, car elle ne dispose pas de outils nécessaires pour ce faire.

202312015 Le fils de M. G. dispose d'une carte Mobib de la SNCB sur laquelle sont chargés un abonnement STIB et un abonnement SNCB. L'abonnement STIB a été inutilisable pendant quelque temps et il a dû acheter 4 tickets pour voyager en conformité avec la réglementation. Il est toutefois surpris que la STIB refuse de rembourser ces tickets. La médiatrice argumente que la STIB a deux recettes: celles de l'abonnement et celle des tickets achetés pour raison de non-fonctionnement de la partie STIB. L'analyse de la STIB relève toutefois que l'abonnement STIB a été opérationnel sans interruption, et que c'est la carte Mobib émise par la SNCB qui n'a pas fonctionné pendant un jour. C'est sur cette base que la STIB refuse le remboursement des tickets.

202312031 M. C. teste pour la STIB de nouveaux titres de transport et écrit au service de médiation car le remboursement de ses tickets, lorsqu'il y a échec de la validation, ne se fait plus sur son compte bancaire mais par le biais de nouveaux tickets. La STIB reprend en main ce dossier, car il s'agit de tests sur des tickets non encore en circulation.

#### 21210 - Titre de transport : Remboursements

202301017 Depuis le 31 décembre 2022, M. S. demande à la STIB de lui rembourser le ticket qu'il a utilisé pour voyager dans la matinée. La STIB a annoncé la gratuité des voyages pour ce jour-là, affirme-t-il péremptoirement. La gratuité débutait en réalité à minuit le 31 décembre, car comme tous les ans, la STIB offre le voyage gratuit pour que les fêtards du réveillon rentrent en sécurité. Le service clients a rappelé que les horaires de la gratuité figuraient sur le site et sur les applications Facebook et Twitter. Mais rien n'y fait, M. S. explique que le réveillon débute dès le matin du 31 décembre. Après 8 échanges de courrier avec la STIB, il s'adresse au service de médiation pour expliquer que la STIB doit tenir compte de sa conception personnelle du réveillon et doit le rembourser du montant d'un voyage. Le service de médiation confirme que le réveillon ne commence pas en matinée et clôture son dossier.

202301020 En juin 2022, M. T. a demandé la prolongation des voyages restant sur sa carte Brupass et devenus non valables suite à la réduction de validité des titres achetés avant février 2021. La médiatrice s'informe auprès du service commercial de la STIB, qui précise que le retard est dû à une erreur dans le numéro de la carte et que les 10 voyages seront chargés dans les jours qui suivent.

202302018 Attendant le renouvellement de son abonnement, M. S. paie une carte 10 voyages, mais oublie de la prendre à l'automate. Il circule alors avec sa carte bancaire et souhaite être remboursé de son achat inutile. La STIB a accepté de charger 12 voyages sur sa carte Mobib, mais comme M. S. a un abonnement, il souhaite être remboursé. Il s'adresse au service de médiation, qui apprend que la carte a bel et bien été délivrée sans être utilisée, raison pour laquelle la STIB refuse le remboursement, tout en précisant que 12 voyages ont été chargés sur la carte Mobib. La médiatrice explique à M. S. que les voyages sont valables 18 mois, qu'il peut en faire profiter un ami qui voyagerait avec lui ou qu'il peut demander que les voyages soient chargés sur une autre carte Mobib. Mais M. S. refuse ces propositions et veut être remboursé. La médiatrice n'arrivant pas à le convaincre, clôture son dossier sur cet échec.

202303008 Etant sans réponse de la part de la STIB, Mme L. écrit afin d'obtenir le remboursement partiel de l'abonnement annuel de sa sœur, décédée. La médiatrice lui fournit les bonnes coordonnées.

**202303025 Mme P. a perdu 3 voyages, dit-elle, en essayant de sortir du métro. Elle en demande le remboursement au service de médiation. Mais celui-ci ne dispose pas des outils de vérification et n'est pas habilité à traiter les plaintes en 1ère ligne. La médiatrice fournit à Mme P. les coordonnées du service clients de la STIB.**

202303027 Le compte bancaire de Mme V. a enregistré un paiement de 2,5 euros alors qu'elle quittait la gare du Nord après avoir pris le train. Elle pense qu'il s'agit d'un paiement de la STIB, enregistré alors que sa carte a frôlé un valideur STIB. Elle s'adresse à la médiatrice, qui lui fournit les coordonnées de la STIB, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202303031 Via le Centre Européen des Consommateurs, M. K. explique qu'il a adressé plusieurs mails à la STIB, dont certains à la direction générale et aux représentants syndicaux de l'entreprise, alors qu'un contact avec le service clientèle, dûment renseigné sur le site de la STIB, aurait résolu le problème en moins d'un jour. C'est en effet le délai dans lequel l'entreprise a répondu au service de médiation pour retrouver les voyages perdus de M. K., rapidement rechargés sur sa carte.

202304019 M. S. a acheté un ticket et l'a validé en se rendant sur le quai du métro. Celui-ci est annoncé avec un peu de retard, et M. S. ne veut pas attendre. Il quitte la station et choisit un autre mode de déplacement. Il demande le remboursement du ticket acheté. Mais la STIB ne rembourse pas les tickets à l'unité, même s'il lui arrive de faire des gestes commerciaux. Dans ce cas, étant donné que l'attente a duré 5 minutes, la STIB refuse et la médiatrice en informe M. S.

202304025 M. E. a raté son TGV suite à une perturbation des lignes de métro. Il demande un geste commercial de la part de la STIB, mais le service de médiation n'est pas compétent en 1ère ligne et lui fournit les bonnes coordonnées.

202304026 M. D. dispose d'une carte Mobib qui ne fonctionne pas quand il tente de l'utiliser pour un trajet. Il paie son trajet par carte bancaire et achète deux tickets en arrivant à Montgomery et se rend dans un point de vente de la STIB où il s'avère que sa carte présentait une dysfonctionnement. Il souhaite être remboursé des trajets achetés, car sa carte est payée par son employeur. La médiatrice saisie en 1ère ligne demande à M. D. de contacter le service clients de la STIB

202305021 Mme H. écrit pour son papa qui a renouvelé son abonnement senior fin avril. Le coût est de 60 euros, dit-elle, et y ont été ajoutés 5 euros pour le renouvellement de la carte Mobib. Il lui a

dit avoir entendu aux informations que le coût de cet abonnement allait être abaissé à 12 euros à partir du 1 juillet et sa fille demande un geste commercial de la part de la STIB, car elle estime que la STIB aurait dû communiquer cette information en adressant un mailing aux abonnés senior. La médiatrice lui donne les coordonnées de la STIB car elle n'est pas compétente à ce stade.

202305024 M. H. a vu son compte débité 6 fois du montant d'un ticket à 2,10 euros, alors que l'automate qu'il a utilisé la veille signalait une erreur. Il demande le remboursement de ces tickets au service de médiation, qui lui fournit les coordonnées adéquates car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

**202306021 M. B. a eu du mal à valider sa carte au valideur du métro et plusieurs places ont été décomptées de son compte STIB. Il en demande le remboursement au service de médiation, qui lui fournit les coordonnées adéquates.**

202307002 M. B. écrit au service de médiation car il veut se faire rembourser de tickets de métro qu'il a achetés à un automate sans les recevoir. La médiatrice lui fournit les bonnes coordonnées pour contacter la STIB.

**202309043 Mme D. a dû valider 3 fois avant que les portiques du métro à Sainte-Catherine ne s'ouvrent. Elle souhaite être remboursée des voyages inutilement validés. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour contacter la STIB qui pourra faire les vérifications nécessaires.**

**202309044 Mme C. a subi le même désagrément à la même station et demande également le remboursement de ses tickets. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates.**

202309052 Mme D. écrit pour Mme A., qui travaille dans l'atelier protégé où elle-même est coach. Cette personne dispose d'un abonnement entièrement payé par l'entreprise pour ses trajets en train et avec la STIB. Toutefois, dernièrement il est apparu que Mme A. payait en plus un abonnement STIB et Mme D. se demande comment il est possible que deux abonnements soient chargés sur la même carte Mobib. Elle demande si un remboursement est possible. La médiatrice est saisie en 1ère ligne et elle demande à Mme D. de s'adresser aux services commerciaux de la STIB. Si la réponse apportée ne la satisfait pas, elle pourra venir auprès du service de médiation.

202310019 Au lieu de prélever un voyage sur son abonnement, le valideur a pris une place payante. L'ordre de validation prévoit pourtant l'inverse. Mme F. s'en ouvre auprès de la médiatrice, qui est saisie en 1ère ligne et lui conseille de contacter la STIB qui pourra vérifier. Si la réponse faite par la STIB ne lui convient pas, Mme F. pourra contacter le service de médiation.

202310030 M. B. a demandé le remboursement du ticket qu'il a acheté pour prendre le métro le jour de grève et de manifestation nationale. Mais la STIB refuse car la manifestation nationale et la grève du 5 octobre étaient annoncées. Dans ces cas, la STIB fait beaucoup d'efforts pour informer au mieux les voyageurs et proposer des alternatives. Toutes les informations sont communiquées dès le matin avant 6h par tous les canaux de communication de la STIB ; les services commerciaux commencent également plus tôt pour informer et conseiller les voyageurs. La STIB ne rembourse pas les tickets non utilisés étant donné que le maillage mis en place par la STIB un jour de grève en termes de lignes desservies est tel qu'il est généralement possible d'arriver à destination.

202311036 Mme D. s'aperçoit qu'elle a validé plusieurs tickets pour un passage à la station Demey. Elle demande le remboursement des tickets payés en trop au service de médiation, mais celui-ci n'est pas habilité à répondre aux demandes en 1ère ligne et fournit les coordonnées des services de la STIB.

**202310032 En validant, M. C. a vu disparaître deux tickets au lieu d'un et s'adresse au service de médiation pour être remboursé. Mais celui-ci n'a pas les moyens de contrôle et est de plus saisi en 1ère ligne. Il fournit à M. C. les coordonnées des services de la STIB.**

202310033 Depuis peu, Mme D. dispose d'un abonnement remboursé par son employeur. Elle demande dans un Kiosk de charger les voyages à l'unité qui lui restent sur sa carte Mobib sur une autre carte qu'elle avait encore. Le préposé lui ayant répondu que cela était impossible, elle s'adresse au service de médiation, qui lui renseigne le service commercial de la STIB, car elle ne dispose pas de outils nécessaires pour ce faire.

202310034 Le fils de M. G. dispose d'une carte Mobib de la SNCB sur laquelle sont chargés un abonnement STIB et un abonnement SNCB. L'abonnement STIB a été inutilisable pendant quelque temps et il a dû acheter 4 tickets pour voyager en conformité avec la réglementation. Il est toutefois surpris que la STIB refuse de rembourser ces tickets. La médiatrice argumente que la STIB a deux recettes: celles de l'abonnement et celle des tickets achetés pour raison de non-fonctionnement de la partie STIB. L'analyse de la STIB relève toutefois que l'abonnement STIB a été opérationnel sans interruption, et que c'est la carte Mobib émise par la SNCB qui n'a pas fonctionné pendant un jour. C'est sur cette base que la STIB refuse le remboursement des tickets.

202310035 M. C. teste pour la STIB de nouveaux titres de transport et écrit au service de médiation car le remboursement de ses tickets, lorsqu'il y a échec de la validation, ne se fait plus sur son compte bancaire mais par le biais de nouveaux tickets. La STIB reprend en main ce dossier, car il s'agit de tests sur des tickets non encore en circulation.

202310036 Alors qu'elle se rend en Bootik pour prolonger son abonnement, le préposé dit à Mme V. qu'elle doit renouveler sa carte Mobib et payer 10 euros pour ce faire. Mais le lendemain, Mme V. reçoit par la poste une nouvelle carte gratuite, qui lui a été envoyée 3 jours auparavant par la STIB. Elle demande le remboursement des 10 euros qu'elle a dû payer. La médiatrice lui renseigne le service commercial de la STIB qui pourra l'aider.

202310037 Alors qu'il souhaite recharger sa carte Mobib de tickets STIB, M. V. apprend par le préposé qu'elle est arrivée à échéance. Il la fait renouveler et demande comment faire pour transférer les tickets du TEC. L'agent de la STIB lui dit qu'il doit se rendre aux TEC mais comme il ne lui rend pas sa carte Mobib échue, il perd quasi 20 voyages dont il demande le remboursement. La médiatrice lui conseille de s'adresser au service commercial de la STIB, car elle est saisie en 1ère ligne et n'a pas accès aux informations nécessaires pour résoudre le problème..

202312036 Alors qu'elle se rend en Bootik pour prolonger son abonnement, le préposé dit à Mme V. qu'elle doit renouveler sa carte Mobib et payer 10 euros pour ce faire. Mais le lendemain, Mme V. reçoit par la poste une nouvelle carte gratuite, qui lui a été envoyée 3 jours auparavant par la STIB. Elle demande le remboursement des 10 euros qu'elle a dû payer. La médiatrice lui renseigne le service commercial de la STIB qui pourra l'aider.

#### 21310 - Titre de transport : PV et surtaxes

202301002 Mme H. a oublié son abonnement et se fait verbaliser d'un montant de 10 euros, qu'elle paye immédiatement. Mais quelques jours plus tard, elle le regrette auprès de la médiatrice, trouvant scandaleux d'être ainsi verbalisée pour un oubli. La médiatrice lui explique qu'il s'agit de la verbalisation prévue par le législateur et clôture son dossier tout en remerciant Mme H. d'avoir effectué le paiement demandé.

202301006 M. B. écrit pour une des protégées de l'association d'accueil pour laquelle il travaille. La personne est ukrainienne et lors du contrôle dans les transports publics, elle a montré sa carte d'identité au lieu de sa carte Mobib car elle a cru avoir affaire à un contrôle de police. Elle a été verbalisée, alors qu'elle dispose d'une carte dûment validée, ainsi que le prouve l'historique des

validations joint au message envoyé à la médiatrice. La STIB accepte de réduire la verbalisation à 10 euros.

202301007 M. H. été verbalisé pour n'avoir pas validé sa carte et il explique à la médiatrice que c'est parce qu'il jouait à un jeu passionnant sur son smartphone. La médiatrice lui explique que la STIB ne peut accepter cela comme raison de ne pas payer son voyage. De plus, il s'agit de la deuxième verbalisation de M. H. en moins de deux ans. Le montant est doublé et la médiatrice n'a pas d'argument pour défendre sa cause.

202301009 M. V. a été verbalisé en quittant la station Madou. Il semble qu'il ait pu valider en entrant dans le métro, mais qu'en le quittant, il ait dépassé l'heure de validité, ce qui lui vaut cette verbalisation. En réalité, M. V. a validé son ticket à 15h48 et a été verbalisé en quittant le métro à 18h37. La validité du ticket était largement dépassée, puisqu'un ticket reste valable une heure. La médiatrice ne peut que conseiller à M. V. de payer le montant demandé par la STIB.

202301010 Mme T. écrit au service de médiation pour un des protégés du service social pour lequel elle travaille. Il a été verbalisé, alors qu'il dispose d'une carte Mobib. Mais n'ayant pas les outils pour faire les vérifications, la médiatrice répond à Mme T. qu'elle transmet le message à la STIB pour analyse en 1ère ligne.

**202301011 En octobre 2022, M. et Mme G. reviennent de la marche pour le climat en empruntant le métro à Schuman. Là-bas, plusieurs agents font passer les passagers par les valideurs du métro, qui sont ouverts. Personne ne valide et aucun agent ne le leur demande. En arrivant à Beekkant, ils se font verbaliser lors du contrôle qui s'y déroule. La STIB a confirmé la verbalisation et M. G. se tourne vers le service de médiation, mais la STIB restera inflexible malgré les arguments de la médiatrice. On peut comprendre que les voyageurs soient démunis devant les messages contradictoires. Il n'en reste pas moins que la validation est le moyen de payer son voyage.**

**202301012 En soirée, M. S. a été verbalisé alors qu'en montant dans le tram, il est certain d'avoir vu le signal de la validation réussie et la validité résiduelle de 7 voyages sur sa carte 10 voyages. De plus, les contrôleurs retrouvent une validation pour le même jour à 7h du matin, alors qu'il était en voiture. Il envoie au service de médiation les informations dont il dispose et entre autres une copie de sa carte Mobib. Elle est ancienne et a l'air abîmée et la médiatrice demande à la STIB de bien vouloir vérifier qu'elle n'est pas hors d'usage, ce qui pourrait expliquer sa mésaventure. En réalité, l'enquête de la STIB révèle que l'horloge du valideur utilisé au départ était dérèglée. La surtaxe est annulée.**

202301014 En septembre 2022, M. S. a contesté une verbalisation reçue en début de mois. Il a envoyé un mail d'explication au service Infractions de la STIB, qui a été suivi d'un courrier des recouvreurs de créances réclamant le montant. Il n'a reçu la réponse de la STIB qu'au bout de 3 mois, il s'agissait de plus d'une réponse type qui ne prenait pas en compte ses arguments. Il se tourne à présent vers la médiatrice qui argumente en sa faveur étant donné le concours de circonstances dont il affirme avoir été victime: il a rechargé sa carte de 10 voyages avant de descendre dans la station de métro pour prendre le tram 4. Les valideurs de la station étaient ouverts. Il a voulu valider dans le tram, bondé, mais la borne y était hors d'usage et n'a pas pu se déplacer vers une autre borne sur le tram. Un contrôle a débuté à la station Horta avec comme conséquence qu'il s'est fait verbaliser. Mais la STIB estime que M. S. aurait dû valider en entrant dans la station, ou se déplacer vers une autre borne dans le tram. La verbalisation est maintenue et la médiatrice en informe M. S.

**202301021 M. D. a été verbalisé en sortant du métro à Montgomery. Il l'a rejoint à la station Trône, explique-t-il à la médiatrice, alors que des travaux en cours dans cette station imposaient un trajet à tous les voyageurs, les faisant passer par un seul portique, par ailleurs ouvert, sous le**



**regard d'agents de la STIB. En sortant de la station de métro, il se fait verbaliser et conteste cette verbalisation étant donné les circonstances particulières. La STIB accepte, sur cette base et étant donné le fait que M. D. est un voyageur assidu qui n'a jamais été verbalisé, d'annuler la surtaxe.**

202301022 M. P. a été verbalisé, alors qu'il est sûr d'avoir validé son titre de voyage puisque les portiques de la station de métro Trône se sont ouverts. Mais le contrôleur n'en a pas retrouvé la preuve sur le titre de voyage qui lui a été soumis. M. P. dispose de deux cartes Basic, donc anonymes, et le contrôleur les a vérifiées toutes les deux. Le service Infractions ne retrouve pas d'anomalie à la station Trône et ne constate pas de validation sur les cartes de M. P. La surtaxe est maintenue.

202301025 M. F. écrit pour un de ses protégés qui a été verbalisé alors qu'il avait validé sa carte. Le contrôleur n'aurait pas pu la lire et a conclu que le titre de transport n'était plus valable. Les faits se sont produits le 7 septembre et la carte était valable jusqu'au 16 du même mois. En réalité, l'abonnement n'avait pas été validé par le voyageur et la surtaxe demandée s'élève à 10 euros, qui ont entretemps été payés. Le dossier est donc clôturé.

202301027 Mme H. affirme avoir été verbalisée alors qu'elle était en possession d'un titre de voyage validé. Il s'avère qu'elle a validé alors que le contrôle avait débuté et qu'il s'agit d'une 2ème verbalisation en moins de deux ans, vu le montant de 214 euros. Malheureusement, les arguments de Mme H. ne sont pas de nature à annuler cette verbalisation, et la médiatrice lui conseille de prendre contact avec les recouvreurs de créance, afin de solliciter les facilités de paiement dont elle a besoin.

202301029 M. ou Mme H. écrit au service de médiation en joignant trois captures d'écran de son smartphone pour prouver que son compte était approvisionné lorsqu'il ou elle a voulu payer son voyage par carte bancaire. La médiatrice est saisie en 1ère ligne et explique les limites de sa mission. Elle précise aussi que la carte avait peut-être été bloquée après une tentative de paiement alors que le compte n'était pas approvisionné.

202302001 Le médiateur fédéral adresse au service de médiation de la STIB un courrier qui lui parvient d'une personne verbalisée en 2019. 4 ans plus tard, n'ayant pas payé ou contesté la verbalisation, elle se voit invitée à la vente publique de ses biens saisis pour payer non seulement le montant de 107 euros de la surtaxe, mais aussi les frais de justice qui se sont ajoutés, portant la dette totale à plus de mille euros. Malheureusement, à ce stade, il n'y a plus rien à faire car la justice a fait son travail. La verbalisation n'est pas censée pousser les gens vers la pauvreté mais doit changer des comportements. Malheureusement, quand des individus négligents, fraudeurs, distraits, ... s'obstinent à refuser toute règlementation, à rejeter toute demande d'aide ou d'explication, et se défendent en niant l'évidence, la justice ne peut plus se faire respecter qu'en frisant l'injustice.

202302005 M. V. a été verbalisé car il avait oublié de valider sa carte, étant en discussion au téléphone. Il plaide sa cause et la médiatrice transmet ses arguments au service Infractions de la STIB: distrait par sa conversation, il avait pourtant plusieurs cartes valables en poche et n'a encore jamais été verbalisé. La STIB ne peut toutefois laisser voyager gratuitement les personnes distraites et la médiatrice informe le plaignant du refus de son argumentaire.

202302009 Mme H. a été verbalisée car elle n'avait pas son abonnement. Elle a payé les 10 euros de frais administratifs demandés, mais reçoit un rappel pour 97 euros. La médiatrice s'informe auprès de la STIB et apprend que le rappel est une erreur et que le dossier a bel et bien été clôturé sur base du paiement de 10 euros.

202302010 Mme D. prend le métro à la station Trône, avec sa petite fille en poussette. Le valideur du passage large ne fonctionne pas et elle se résout à descendre par l'ascenseur, sans valider sa carte. Lors du contrôle qui a lieu quand elle quitte le réseau elle se fait verbaliser. Elle explique la situation à la médiatrice, qui ne peut que lui répondre qu'il faut toujours valider sa carte, car c'est le moyen de

payer son trajet. La STIB explique qu'avant de descendre en ascenseur, elle aurait dû valider à une borne. La médiatrice clôturera son dossier.

202302014 M. B. est distrait quand il monte dans le bus et il oublie de valider sa carte. La STIB ayant maintenu la verbalisation, il plaide sa cause auprès de la médiatrice, qui ne peut l'aider, car la distraction n'a jamais été considérée comme une autorisation de voyager gratuitement. Elle conseille à M. B. de payer le montant demandé.

202303001 Mme P. n'a pas validé sa carte Mobib au départ, car elle était stressée et pensait valider à sa correspondance. Mais elle a été verbalisée avant et, suite au refus de la STIB de revoir la lourde sanction, elle se tourne vers le service de médiation. Mais celui-ci n'a pas d'argument pour défendre Mme P. car stress et distraction ne sont pas des raisons de voyager sans payer. La médiatrice conseille à Mme P. de payer le montant demandé.

202303002 M. O. s'étonne auprès de la médiatrice d'avoir été verbalisé car sa carte contenait encore 4 voyages. Mais à l'examen, la STIB ne retrouve pas de validation lors du voyage concerné. La médiatrice explique à M. O. que cette validation est obligatoire, car c'est ainsi que l'on paie son voyage. Elle conseille à M. O. de payer le montant requis.

202303004 La jeune B. a oublié son abonnement et a été verbalisée. Le montant de 10 euros a été payé, mais un rappel parvient à la famille pour le montant de 97 euros. La médiatrice s'informe auprès de la STIB qui, ne retrouvant pas d'abonnement au nom de B., a envoyé un courrier pour demander le paiement du solde de 97 euros. La médiatrice précise cela aux parents de B. en ajoutant que si elle a un abonnement, elle en communique le numéro ou en envoie une copie. Sans plus de nouvelle, la médiatrice clôturera ce dossier.

202303005 Mme P. a été verbalisée car lorsque les agents sont montés dans le tram, elle n'avait pas encore validé, cherchant sa carte. La médiatrice lui rappelle que le titre de transport doit être validé dès la montée dans le véhicule et ne peut que lui conseiller de payer la surtaxe demandée.

202303012 M. D. a été verbalisé et explique à la médiatrice que les bornes pour valider ne fonctionnaient pas dans la station où il est monté. La médiatrice lui répond qu'il faut toujours valider sa carte, et que si un valideur ne fonctionne pas, il faut en essayer un autre.

202303013 M. W. a été verbalisé en octobre 2022 et s'étonne de devoir payer 214 euros. La médiatrice apprend qu'il a été verbalisé plus tôt dans l'année, ce qui double la 2ème verbalisation. Elle en informe M. W.

202303016 M. C. écrit au service de médiation concernant la verbalisation dont il a fait l'objet: il explique avoir validé une minute avant que le contrôle ne commence. Le contrôleur l'a verbalisé car il l'a vu pointer sa carte alors que le tram arrivait à l'arrêt suivant. D'après l'horaire, le trajet du tram entre les arrêts Louise et Stéphanie dure 4 minutes, un laps de temps suffisant pour valider sa carte même s'il y a foule sur le tram. Les règles de voyages précisant que la validation doit se faire en montant et non avant le contrôle, la médiatrice informe M. C. que la verbalisation est confirmée.

202303021 Mme D. écrit au service de médiation concernant la verbalisation dont elle fait l'objet et qui lui a été confirmée par la STIB. Elle voyageait sans titre de transport et est verbalisée pour la 2ème fois en moins de deux ans, ce qui porte la sanction au lourd montant de 214 euros. Mais la médiatrice n'a aucun argument permettant de défendre ce dossier et ne peut que conseiller à Mme D. de payer le montant, en demandant des facilités de paiement, et de circuler à l'avenir en étant en ordre de voyage.

202303023 M. F. explique à la médiatrice qu'il s'est fait verbaliser alors qu'il avait payé 5 minutes auparavant avec sa carte bancaire. Comme la plainte lui parvient en 1ère ligne, la médiatrice lui propose de la rappeler si la réponse de la STIB ne le satisfait pas.

202303026 M. B. écrit au service de médiation pour expliquer qu'il a été victime de racisme pour un simple oubli de validation. Il explique à la médiatrice qu'il achète tous les quinze jours des cartes 10 voyages, que ce matin-là il a acheté deux titres de transports à l'unité, qu'il a finalement payé le métro avec sa carte de crédit. Mais lors du contrôle, qu'il affirme violent et raciste, à la Gare de l'Ouest, il s'avère qu'il n'a validé aucun de ces titres de voyages. La médiatrice ne comprend pas la logique de ces achats pour finalement ne valider aucun des titres achetés et explique à M. B. qu'elle ne peut intervenir en sa faveur dans ce cas. La STIB précise encore qu'une des cartes à l'unité a été validée deux minutes après le contrôle.

202303028 Mme D. a vraiment joué de malchance en cette soirée de janvier. Le train étant en retard, elle a juste eu le temps de prendre le bus afin d'arriver au spectacle dont elle assure la promotion, sans avoir eu le temps de recharger la carte STIB dont elle vient d'utiliser le dernier trajet. Ensuite, pour rentrer chez elle après le spectacle, elle doit prendre le dernier train, et arrive à attraper un bus pour se rendre à la gare, mais comme elle n'a pas eu le temps de recharger sa carte, un agent la verbalise au cours du contrôle qui a lieu dans le véhicule, qui de plus fait perdre quelques minutes au bus qui la dépose à la gare: trop tard, le dernier train est parti et elle doit appeler son mari pour ne pas passer la nuit dehors. La STIB a refusé dans un premier temps de revoir la verbalisation et Mme D. s'adresse alors à la médiatrice. Mais la STIB est inflexible et estime que Mme D. pouvait payer son trajet par carte bancaire. Mme D. répond qu'elle ne dispose pas de cette fonctionnalité sur sa carte bancaire. La médiatrice clôture son dossier sur cet échec.

**202303029 Mme F. n'a plus l'habitude de circuler sur les lignes de la STIB, mais devant se rendre à Bruxelles avec sa collègue, elle se renseigne sur le site de la STIB concernant la possibilité de paiement et choisit la carte bancaire. Tout se passe bien pour la 1ère partie de son trajet, mais en prenant le métro Gare Centrale, elle ne trouve pas de valideur et s'adresse à un agent de la STIB qui lui répond "sur le métro". Elle se fait verbaliser en quittant le métro à la station Mérode et sans réponse de la STIB 30 jours après sa demande de révision, s'adresse au service de médiation. Celui-ci plaide sa cause auprès du service Infractions de la STIB en insistant sur la réponse plus que laconique de l'agent de la STIB et sur le fait, déroutant pour une cliente non habituée, que la station Gare Centrale ne dispose pas de portiques. Mais la STIB refuse ces arguments, met en doute la réponse faite par l'agent et estime que les valideurs sont parfaitement visibles. La médiatrice communique l'échec de sa mission de médiation à Mme F., qui répond qu'elle prendra désormais sa voiture pour se rendre à Bruxelles, car cela lui coûte moins cher.**

202303030 Mme C. est la collègue de Mme F. et a été confrontée au même problème de trouver un valideur dans la Gare Centrale. Suite aux dires de l'agent de la STIB, elle pensait pouvoir valider sa carte 10 voyages sur le métro, ce qui n'est pas le cas. A nouveau la médiatrice plaide en sa faveur, expliquant que ces personnes ne sont pas des habituées, ont tenté de se mettre en ordre, ont été trompées par la réponse de l'agent "sur le métro" alors que son Kiosk, précise le service Infractions de la STIB, se trouve face aux valideurs. La surtaxe est maintenue par la STIB et la médiatrice en informe la plaignante.

202304002 M. J. a acheté un ticket STIB un jour à 8 euros pour circuler au cours de la journée. Il arrive Gare du Midi d'où il reprend le TGV pour rentrer chez lui et fait face à un contrôleur. Ne parvenant pas à remettre la main sur son ticket, il se fait verbaliser, alors qu'il montre la preuve de son achat fait le matin même par son application bancaire. Devant l'absence du papier validé, la STIB a maintenu la verbalisation et M. J. fait appel au service de médiation, qui demande l'annulation de la sanction étant donné que le montant de 8 euros a bel et bien été débité du compte de M. J. le matin même de son voyage. Mais la STIB répond que M. J. pourrait avoir acheté un ticket d'une journée à 8 euros sans le valider afin de l'utiliser un autre jour; de plus M. J. a déjà payé le montant de 107 euros. La médiatrice relève qu'avec ce montant, M. J. pourrait acheter 13 tickets de 8 euros et que M. J. prenant le TGV pour rentrer chez lui, n'a pas vraiment d'intérêt à

**jouer à ce jeu dangereux mais elle est obligée de confirmer la sanction à M. J., car elle n'a pas de pouvoir contraignant sur la STIB.**

**202304003 Mme E. est handicapée à plus de 66%; son handicap altère ses capacités physiques et mentales. Lors d'un déplacement en mars 2023, en prenant le bus, elle ne présente pas correctement son titre de voyage devant le valideur et se fait verbaliser peu après. L'institution qui la prend en charge demande de revoir la décision, car, outre son lourd handicap, Mme E. est dans une situation financière précaire. Malgré ces arguments, auxquels la médiatrice ajoute une demande d'humanité, la STIB maintient la sanction de 107 euros, en renseignant les possibilités d'abonnement à prix réduit pour les personnes handicapées.**

202304005 M. P. doit renouveler son abonnement scolaire et se rend en transports publics dans un point de vente de la STIB. Il se fait contrôler et verbaliser car son abonnement est expiré d'un jour. La date de validité en est le 30 mars et non le 31. La médiatrice demande à la STIB de bien vouloir tenir compte de la qualité d'abonné régulier de M. P., ce qui est accepté et la verbalisation est réduite à 10 euros.

202304006 Mme D. a été verbalisée et demande au service de médiation si la verbalisation ne peut pas être réduite. Son abonnement scolaire était expiré depuis le 19 mars, et elle ne l'avait pas immédiatement renouvelé car elle était en stage et ne circulait que peu avec la STIB. Elle a depuis renouvelé son abonnement. Mais le montant de la verbalisation est fixé par la Région Bruxelloise et n'est pas aménageable. La médiatrice conseille à Mme D. de payer le montant demandé.

202304007 M. D. dispose d'une carte 10 voyages mais explique avoir été distrait lorsqu'il a pris les transports publics. Il a oublié de valider et a été contrôlé. Il confie à la médiatrice que le montant à payer est élevé pour un simple oubli, et la médiatrice le rejoint dans cet avis qu'elle partage avec tous les médiateurs précédents. Elle ne peut toutefois que lui confirmer qu'il n'est pas possible pour la STIB de faire la différence entre fraudeurs et distraits.

202304008 M. A. explique au service de médiation que le montant de sa verbalisation a été payé en son temps, en 2021. Mais il reçu un rappel de la part des recouvreurs de créances. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB et des recouvreurs de créances, car elle n'est pas habilitée à traiter les plaintes sur des faits aussi anciens.

202304009 M. T. a été verbalisé alors qu'il pensait avoir payé en présentant sa carte devant le valideur. Il écrit à la fois au service Infractions de la STIB et au service de médiation. Celui-ci n'étant pas compétent en 1ère ligne, il explique qu'il ne pourra intervenir qu'en 2ème ligne, si la STIB fournit une réponse qui ne lui convient pas.

202304010 A 22h42, M. W. achète un ticket avec sa carte bancaire et le glisse dans la pochette de son téléphone portable, qu'il passe devant le valideur en montant dans le bus. Lors du contrôle, il apparaît que la validation a échoué et M. W. se fait verbaliser. Il écrit au service Infractions de la STIB, et, sans réponse, s'adresse au service de médiation. Celui-ci défend le dossier auprès du service Infractions en expliquant qu'il serait étrange qu'un fraudeur achète un ticket juste avant de voyager pour ne pas le valider ensuite sur le véhicule. La médiatrice plaide donc pour une verbalisation réduite à 2,60 euros, le prix du trajet. Elle n'est toutefois pas entendue car M. W. a été verbalisé dans les 2 ans précédents, ce qui constitue pour la STIB un précédent qui ne joue pas en faveur de M. W. La médiatrice annonce la mauvaise nouvelle à M. W.

**202304011 M. D. est déficient auditif et semble n'avoir pas entendu le bip d'une validation non réussie à la station De Brouckère où il prenait le métro en janvier. Il a été verbalisé en quittant le réseau et les agents lui ont conseillé de s'adresser au service Infractions afin que puisse être vérifié le fait qu'il valide régulièrement. Sans réponse, il s'adresse à la médiatrice, qui plaide sa bonne foi:**

**il a un titre de voyage en règle bien que non validé, et comme il n'entend pas bien, il lui est difficile de savoir s'il a correctement validé quand les portiques sont ouverts, ce qui était le cas. La médiatrice demande l'indulgence de la STIB pour le problème d'audition de M. D., la carte régulièrement chargée de titres de transport, la défaillance éventuelle des portiques à la station De Brouckère. Mais la STIB maintient la verbalisation, car M. D. a déjà été verbalisé dans les mêmes circonstances 6 ans auparavant.**

202304014 Mme K. dispose d'un abonnement mensuel arrivé à expiration qu'elle veut recharger à la station Ribaucourt. L'automate y est toutefois hors d'usage et elle se rend à la station Rogier. Elle se fait verbaliser en y arrivant, car elle n'a pas payé son voyage. La STIB ayant refusé l'annulation de sa verbalisation, elle se tourne vers le service de médiation qui souligne que Mme K. n'a pas intérêt à frauder puisqu'elle a un abonnement payé par son employeur, et que l'automate était hors d'usage. La STIB accepte, étant donné sa qualité de fidèle abonnée, de ramener le montant à 10 euros, soit la pénalité pour oubli d'abonnement.

202304015 M. E. et sa compagne sont en visite à Bruxelles et se font verbaliser en quittant le métro, alors qu'ils ont payé leur voyage avec leur carte bancaire. Le relevé de compte joint à la demande de médiation indique en effet 2 x le montant de 4,20 euros débités le 9 avril, qui est la date de la verbalisation. Il semble donc bien s'agit d'un aller/retour pour deux personnes. La médiatrice demande à la STIB de vérifier les paiements, mais il s'avère que les billets achetés étaient hors validité au moment de leur utilisation sur le véhicule sur lequel ils ont été verbalisés. La sanction est maintenue et la médiatrice en informe les plaignants.

202304016 M. G. explique qu'il a acheté deux tickets pour lui et sa compagne dans la station de métro Mérode. Toutefois, les portiques de validation étaient ouverts et une annonce au micro dans la station annonçait qu'ils ne fonctionnaient pas à cause d'un problème technique. Dès lors, les tickets n'ont pas été validés. En sortant à la station Gare du Midi, les deux voyageurs se font verbaliser. La médiation échoue toutefois, car la STIB estime que les voyageurs auraient pu valider leur titre de voyage à l'occasion d'un des changements de ligne sur leur trajet.

202304022 Mme L. a été verbalisée parce qu'elle explique-t-elle, avant de valider elle veut d'abord mettre ses enfants en sécurité dans le bus. Elle a pointé avant le contrôle, toutefois. Mais la règle de la STIB est claire: il faut valider immédiatement en montant dans le véhicule. La médiatrice lui explique cela avant de clôturer négativement son dossier.

202304023 Mme M. a été verbalisée, alors qu'elle a validé sa carte bancaire, affirme-t-elle. Elle fournit de fait un extrait bancaire sur lequel apparaît un débit de 2,10 euros. Mais après analyse par la STIB, il s'avère que la carte a été validée 4 minutes après le contrôle, alors que la STIB demande que la validation se fasse immédiatement en montant dans le véhicule. La médiatrice informe Mme M. que cette verbalisation est maintenue et que le montant est dû.

202305001 Mme C. contacte le service de médiation car son fils a été verbalisé, n'étant pas en possession de son abonnement. Il avait toutefois acheté un ticket par Bancontact, que Mme C. joint à son message au service de médiation. Elle a contesté la verbalisation à 10 euros, mais n'a pas eu de réponse à ses courriers au service Infractions de la STIB. C'est le bureau de recouvrement qui la contacte pour demander le montant augmenté à 107 euros, puisque les 10 euros de frais administratifs en cas de non possession d'un abonnement doivent être payés dans les 2 semaines après l'infraction. La médiatrice demande à Mme C. de lui fournir l'extrait bancaire attestant du paiement de 2,10 euros et il s'avère que ce paiement n'a pas été enregistré. La médiatrice demande que le montant soit ramené à 10 euros, étant donné que l'absence de réponse de la STIB a provoqué le dépassement du délai de paiement, ce qui est accepté par la STIB.

202305002 Mme F. a validé sa carte d'un voyage après le contrôle et a écopé d'une surtaxe. Elle demande à la médiatrice d'intervenir en sa faveur, car il s'agit d'un titre de transport qui lui a été offert par le Docks à Bruxelles. Mais tout titre de transport, gratuit ou non, doit être validé en immédiatement en montant dans le véhicule, ce qui n'a pas été le cas, relève l'analyse de sa carte et la verbalisation est bien confirmée.

202305003 Mme J. a été verbalisée en novembre 2022 et n'a pas eu de réponse à ses contestations, en dehors de réponses automatiques lui disant qu'il y avait un retard à traiter ce type de dossiers étant donné leur nombre. Le 4 mai 2023 elle reçoit une invitation à payer le montant de 107 euros de la part des recouvreurs de créances. Elle contacte alors le service de médiation, qui considère qu'il est habilité à le traiter bien que son délai d'action soit dépassé. Mme J. a été verbalisée car elle n'a pas réussi à valider sa carte bancaire. Elle n'a pas, dit-elle, trouvé de borne pour recharger sa carte Mobib à l'arrêt Gare du Luxembourg. La STIB estimant que tout voyageur doit être en ordre de voyage pour emprunter ses lignes, la médiatrice ne peut que confirmer la verbalisation et conseille à Mme J. de payer le montant demandé.

202305004 Mme J. écrit pour son ami qui a été verbalisé en quittant la station Simonis. Il a payé un ticket GO avec sa carte bancaire mais n'a pas pris le ticket et ne l'a pas validé, et lors du contrôle a montré le paiement de son ticket repris sur son smartphone. Mais comme il s'agit de l'achat d'un ticket papier et non de la validation d'une carte EMV (Eurocard, Visa, Mastercard ou Bancontact) il doit pouvoir montrer son ticket validé au contrôleur. La preuve bancaire de son achat ne suffit pas, car, raisonne la STIB, il pourrait voyager plusieurs fois avec le même ticket sans le valider. La médiatrice lui conseille de payer la verbalisation.

202305006 Le 9 mars, M. J. a cru de bonne foi ne pas devoir valider le titre de transport en sa possession, car dans la station Trône, les portiques étaient ouverts et indiquaient "évacuation". Il pensait payer son voyage en quittant le réseau du métro, puisqu'il faut valider pour ouvrir les portiques. Mais il a été verbalisé et, pour le défendre, la médiatrice relève auprès de la STIB le manque de clarté de certains messages diffusés. Mais la STIB maintient la verbalisation car tout voyageur doit valider son titre de transport. La médiatrice informe M. J. de l'échec de sa mission.

202305007 Plongée dans de tristes pensées suite au décès d'un ami, Mme C. a pris le bus et n'a pas pensé à valider son titre de transport. Elle a été verbalisée un peu plus loin, et a demandé l'indulgence à la STIB, en tant qu'utilisatrice régulière. Sans réponse après un mois, elle s'adresse à la médiatrice, qui, après demande à la STIB, ne peut que confirmer que l'entreprise refuse toute exception à la règle de validation obligatoire.

202305008 M. G. écrit au service de médiation pour contester une verbalisation qui a été notée en décembre 2021 et qui a été enrôlée en justice fin 2022. A ce stade, le service de médiation n'est donc plus compétent et en informe M. G.

202305009 Mme M. a été verbalisée sur le bus: elle explique que le 1er valideur ne fonctionnait pas et qu'elle s'est assise derrière le chauffeur. Plus loin sur le trajet, voyant qu'un contrôle s'annonçait, elle a rapidement validé à l'appareil qui se trouve à côté du chauffeur. Les contrôleurs la verbalisent car ils l'ont vu valider sa carte et la médiatrice ne peut que rappeler que la règle est de valider immédiatement en montant dans le véhicule.

202305013 M. B. a été verbalisé pour avoir circulé en voiture sur la bande bus. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates pour son dépôt de plainte car elle n'est pas habilitée pour les infractions au code de la route.

202305014 M. D. a pris le métro au départ de la station Parc, dans laquelle avaient lieu des travaux. Les automates de ventes avaient été déplacés, les portiques ôtés et les agents présents dans la station affirmaient qu'il fallait valider en quittant le réseau. M. D., qui n'a pas trouvé les automates de vente,

n'a pas validé sa carte bancaire et a été verbalisé en quittant le réseau à la station Schuman. La médiatrice plaide auprès de la STIB que les voyageurs n'ont pas forcément envie de jouer à un jeu de piste dans les stations de métro mais la STIB relève 4 validations en 1/4 d'heure sur un valideur déplacé. La médiatrice annonce à M. D. que la validation est le moyen de payer son voyage et que le montant de la verbalisation est dû.

202305015 La STIB accepte de réduire la surtaxe encourue par un étudiant qui a oublié de renouveler son abonnement et qui a été verbalisé. La médiatrice a plaidé sa cause d'abonné régulier et a été suivie dans sa demande de revoir la verbalisation aux frais administratifs.

202305016 M. B. écrit car sa fille, étudiante, a été verbalisée des frais administratifs de 10 euros pour non validation de son abonnement scolaire. Mme B. trouve ce montant élevé au regard du prix de l'abonnement, qui est récemment passé de 50 à 12 euros. La médiatrice rappelle que le montant des verbalisations est fixé par Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-capitale. Ce montant de 10 euros paraît élevé au regard du nouveau prix de l'abonnement scolaire, mais seul le prix de l'abonnement a été réduit, sans changement du montant des frais encourus en cas de verbalisation. La médiatrice conseille à Mme B. de payer le montant demandé.

202305018 Mme V. a payé par carte bancaire, mais lors du contrôle qui a lieu plus de 15 minutes après, son paiement n'était pas encore visible sur l'appareil du contrôleur. Elle a été verbalisée et écrit à la médiatrice, car la STIB n'a pas considéré les preuves envoyées par courrier. La médiatrice demande de vérifier et la STIB accepte sur base des nouvelles informations, d'annuler la verbalisation.

202305019 Mme K. n'a pas validé son titre de transport en prenant le métro à la station Rogier, car les portiques étaient ouverts. En quittant le réseau à la station Simonis, elle a été verbalisée et demande l'aide de la médiatrice pour contester cette verbalisation. Celle-ci toutefois ne peut que confirmer cette lourde sanction, car la validation est le moyen de payer son voyage. Les portiques peuvent être ouverts pour diverses raisons, mais cela ne signifie pas que le voyageur peut passer sans valider.

202305022 Mme D. a utilisé sa carte bancaire deux fois le 26 mars. Mais la 2ème validation s'est mal déroulée et le montant n'a pas été débité. Elle se fait verbaliser lors du contrôle. La médiatrice ne peut que lui rappeler que le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de voyage.

202305025 M. K. a été verbalisé sur un bus Noctis et, après avoir vu sa verbalisation confirmée par la STIB, explique au service de médiation qu'il pensait ces bus de nuit gratuits comme en Flandre. Il explique aussi qu'il est un fidèle utilisateur des lignes de la STIB et demande l'annulation de la verbalisation. La médiatrice ne peut lui donner gain de cause car les bus Noctis proposent les mêmes moyens de paiement que le reste du réseau de la STIB et le fait que le réseau de nuit soit gratuit en Flandre ne rend pas celui de Bruxelles gratuit. Il ne l'a d'ailleurs jamais été.

202306001 M. et Mme D. expliquent qu'en montant dans le métro, ils ont été victimes d'un vol de leurs sacs et portefeuilles, qui comprenaient le ticket de leur voyage. En quittant le réseau, ils se font verbaliser. La STIB a maintenu la verbalisation et ils se tournent vers le service de médiation. Mais, bien que les voyageurs soient allés à la police, ils n'ont pas déposé plainte pour vol. Ils ont, heureux hasard, conservé le ticket de l'achat de leurs cartes, mais la STIB n'a pas pu retrouver de validation pour aucun des tickets achetés. Pour toutes ces raisons, la verbalisation est maintenue et le montant a par ailleurs déjà été payé, précise la STIB à la médiatrice.

202306003 Mme D. écrit pour s'insurger contre le montant élevé de 107 euros que doit payer son fils étudiant, suite à la verbalisation encourue pour avoir voyagé sans titre de transport. La validation de sa carte bancaire n'a pas fonctionné. La médiatrice comprend que ce montant paraisse disproportionné au vu de l'infraction, car il n'y a pas d'intention frauduleuse. Mais la STIB ne fait pas de différence entre les fraudeurs avérés et le voyageur qui, de bonne foi, n'a pas pu valider son titre de

transport pour cause de non-fonctionnement du matériel de la STIB. Le voyageur doit essayer un autre valideur dans le véhicule. La verbalisation est confirmée.

202306006 Mme G. monte dans un bus tellement bondé qu'il lui est impossible d'atteindre la borne pour valider sa carte. Lors du contrôle elle se fait verbaliser et sa contestation est rejetée par la STIB. Elle se tourne vers la médiatrice qui argumente que Mme G. descendait à Trône pour prendre le métro et qu'elle a bel et bien validé pour franchir les portiques. Mais la STIB refuse d'entendre cet argument et estime que même dans un bus bondé, il est parfaitement possible de valider, en tendant sa carte vers un passager qui se trouve près d'un valideur. La médiatrice clôture son dossier sur cette réponse négative, en communiquant à Mme G. les facilités de paiement proposées par la STIB.

202306009 M. P. avait oublié que sa carte Mobib ne contenait plus de voyage et a voyagé sur le bus sans avoir validé. Après avoir été contrôlé, il s'est rapidement remis en ordre en achetant de nouveaux voyages et demande l'indulgence de la STIB, mais la médiatrice est obligée de lui rappeler que la STIB prévoit qu'il faut payer son voyage en montant dans le véhicule. Elle lui conseille de payer le montant demandé.

202306010 Mme M. a été verbalisée, affirmant avoir oublié son abonnement. Elle demande l'aide du service de médiation. En réalité, l'abonnement de Mme M. était arrivé à échéance et elle a été contrôlée. Elle relate longuement les circonstances désagréables de ce contrôle, mais les faits sont là. Dix jours auparavant, elle avait déjà été verbalisée alors que son abonnement était encore valable. La médiatrice lui conseille de payer le montant demandé, car les arguments qu'elle invoque ne donnent pas lieu à une révision de la verbalisation.

202306013 M. V. a oublié son abonnement et a été verbalisé. La sanction est de 10 euros payables dans les 10 jours. Mais il reçoit le PV et le rappel le même jour, 3 semaines après la verbalisation. La médiatrice demande à la STIB de tenir compte des retards postaux. La STIB accepte et maintient la verbalisation à 10 euros payables dans les 10 jours, ce que la médiatrice communique à M. V.

202306016 Lorsqu'il a été contrôlé, M. A. a montré sa carte bancaire, mais sa validation de quelques minutes auparavant n'était pas encore enregistrée. Lorsqu'il reçoit son PV à la maison, il fournit à la STIB son relevé de compte bancaire avec la preuve de son paiement à 21h54 alors que le contrôle a eu lieu à 22h02. Mais la STIB maintient la lourde sanction de 214 euros, car il y a récidive. Il s'adresse alors au service de médiation qui attire l'attention sur les 8 minutes séparant validation et contrôle. M. A. voit alors sa verbalisation annulée.

202306017 En juin, une maman écrit concernant la verbalisation que sa fille a encourue en novembre de l'année précédente. Elle affirme n'avoir pas reçu le courrier de la STIB réduisant la surtaxe à 10 euros suite à son oubli d'abonnement. La médiatrice apprend que c'est pourtant par mail que la maman a été informée. Etant donné que le paiement de 10 euros n'est pas parvenu dans les délais impartis, le dossier a été transmis aux recouvreurs de créances. La médiatrice conseille à la maman de payer le montant demandé.

202306020 M. S. a été verbalisé alors qu'il avait oublié son abonnement. Il paie rapidement le montant dû de 10 euros mais continue de recevoir des courriers de rappel, dans lesquels le montant est augmenté à 107 euros. Après plusieurs retours entre le client, la STIB et le service de médiation, il s'avère que M. S. dispose d'une carte Mobib des TEC sur laquelle il charge des titres de transport de la STIB. La lisibilité des informations disponibles n'est pas toujours évidente mais finalement, l'abonnement STIB de M. S. est retrouvé et le dossier est clôturé sur base du paiement effectué il y a 5 mois par M. S.

202306024 Lors du contrôle par la STIB, le contrôleur s'est aperçu que Mme S. avait avec elle la carte de sa fille. Il en a déduit qu'elle voyageait avec cette carte et la verbalisation de 408 euros lui a été imposée par la STIB. Mais Mme M. conteste avoir circulé avec cette carte. Il s'avère toutefois que le



jour de la verbalisation, la carte a été validée 16 fois. Dans ces conditions, la médiatrice ne peut que confirmer la décision du contrôleur et conseille à Mme S. de payer le montant demandé pour voyage avec titre de transport d'un tiers.

202306025 Mme H. a validé son titre de transport, mais explique à la médiatrice que le contrôleur lui a dit n'avoir pas pu lire sa validation. Elle a été verbalisée et après avoir contacté la STIB qui a maintenu la verbalisation, elle demande au service de médiation d'intercéder en sa faveur. Renseignements pris, le contrôleur a vu Mme H. valider sa carte, ce que confirment les heures de validation et de contrôle, qui sont les mêmes. Dans ces conditions, la médiatrice n'a pas d'argument pour défendre Mme H. et elle lui conseille de payer le montant demandé.

202306026 Mme M. a été verbalisée et explique que sa carte a bipé rouge au départ à la station Rogier. Malheureusement, le service de médiation ne peut l'aider dans ce cas, car le règlement prévoit que le voyageur doit se munir d'un titre de transport valable. La médiatrice conseille de payer la verbalisation encourue.

202306029 M. L. a été verbalisé alors qu'il avait payé son titre de transport avec sa carte de crédit. Il semble que la transaction n'a pas pu être lue par le contrôleur. Après vérification par la STIB, la verbalisation est annulée, car M. L. avait bel et bien payé son voyage.

202306032 M. K. affirme que la verbalisation qu'il a reçue à son adresse est indue car il affirme qu'il n'était pas à Bruxelles le jour dit. Pourtant le contrôleur a relevé son nom, son adresse, sa date de naissance, ce qui n'a été possible qu'en lisant la carte d'identité de M. K. Or celui-ci ne fait nulle part mention du fait qu'il l'aurait perdue ou qu'elle aurait été volée. La médiatrice lui explique que la STIB ne peut annuler cette verbalisation.

202306034 Mme C. prend le bus 87 à Sacré-Cœur et veut payer son voyage avec son téléphone, ce qui échoue. Déjà le bus arrive à Riethuizen où monte une équipe de contrôleurs qui la verbalise. Les explications de Mme C. n'ont pas été entendues par la STIB et elle s'adresse au service de médiation. Devant le nombre régulier de paiements de 2,10 euros sur son relevé bancaire, la médiatrice plaide la force majeure et le fait que Mme C. n'a rien d'une fraudeuse. Mais la STIB relève pour sa part qu'en étant au téléphone, il est possible que le signal internet soit interrompu ce qui empêche la validation. Elle estime que le passager doit tout faire pour se mettre en ordre de paiement. De plus, après la verbalisation, Mme C. a continué sans valider son titre de transport. La médiatrice transmet ce refus à la plaignante et lui conseille de payer le montant demandé.

202307003 M. T. s'est retrouvé devant des valideurs hors d'usage à la Gare du Midi et, comptant sur le métro pour se rendre à un rendez-vous, se fait verbaliser à la sortie. Etant donné le fait qu'il n'a pas pu valider sa carte, ce n'est qu'au moment du contrôle qu'il se rend compte qu'elle était vide. La médiatrice plaide que ce voyageur ne s'est pas rendu compte que sa carte était vide, mais n'est pas entendue et la surtaxe est maintenue.

202307004 M. T. a été verbalisé et demande l'indulgence de la STIB car il s'agit de sa première infraction alors qu'il voyage depuis 8 ans quasi quotidiennement sur les lignes de la STIB. La médiatrice qui reçoit son message en 1ère ligne lui répond qu'elle ne peut pas l'aider à ce stade et qu'il doit s'adresser à la STIB.

202307005 Mme B. écrit pour un jeune mineur syrien non accompagné dont elle est la tutrice. Il a été verbalisé car il a voyagé sans titre de transport. La STIB a refusé d'entendre les arguments de l'avocate pro deo plaidant l'annulation de la surtaxe en relevant la méconnaissance du jeune homme du fonctionnement des transports public. La médiatrice à son tour demande à la STIB de dépasser son argumentation reposant sur le refus de créer un précédent. Elle plaide pour la bienveillance envers un cas particulier. De plus, le temps et les moyens consacrés à sanctionner financièrement une personne insolvable seraient utilement attribués à des objectifs plus positifs et plus essentiels. Enfin, le but de la

verbalisation a été atteint, puisque les mesures ont été prises pour éviter que cette situation ne se reproduise. Mais la STIB refuse d'entendre ces arguments, expliquant qu'un grand nombre de personnes utilisent ces raisons pour voyager sans payer. La médiatrice annonce la mauvaise nouvelle à Mme B.

202307007 Arrivée au bout des 75 voyages de sa carte avant le délai de validité de 90 jours, Mme A. achète un abonnement mensuel. Elle voyage quelques heures plus tard, et se fait verbaliser, car son abonnement n'est pas encore valable. Il ne débute que le 5 juin, date fixée arbitrairement par l'automate à l'expiration du délai de 90 jours de la carte 75 voyages; il ne repère toutefois pas que le solde des voyages est de zéro. La STIB accepte exceptionnellement d'annuler cette verbalisation.

202307008 Mme S. a pris le tram 55 à midi, a validé les cartes de ses 2 enfants mais n'a pas réussi à valider la sienne, qui contenait pourtant 15 voyages. Les contrôleurs la verbalisent et la sanction est maintenue par la STIB. Elle s'adresse au service de médiation qui pense à un bug informatique, car le valideur a affiché les informations de la carte au lieu de la valider. D'autre part, Mme S. dit avoir été verbalisée par une agente, alors que le PV est établi par un agent. Enfin, le PV précise que la verbalisation a eu lieu à la sortie du métro, alors que Mme S. dit avoir voyagé avec le tram 55 et n'avoir pas pris le métro; elle procure le numéro de carte de sa fille pour vérification. Mais le service Infractions de la STIB répond que rien ne prouve que Mme S. et sa fille voyageaient ensemble et que le contrôleur est assermenté. La STIB s'en tient strictement au fait que le voyage n'était pas payé lors du contrôle et qu'une éventuelle erreur sur le PV ne change rien à ce fait. La médiatrice annonce à Mme S. que la sanction est maintenue, en dépit des éléments troublants de ce dossier.

202307009 Mme K. n'a pas fait renouveler son abonnement mensuel et il est échu de 2 jours. Elle doit voyager et prend la carte de son mari, qui, outre un abonnement, contient une carte 10 voyages. Elle valide un des voyages mais se fait verbaliser pour voyage avec le titre de transport d'un tiers. La médiatrice tente de réduire la lourde surtaxe, mais la STIB maintient la verbalisation, rappelant l'interdiction de voyager avec le titre de voyage au nom d'un tiers. La médiatrice ne peut que conseiller à Mme K. de demander des facilités de paiement.

202307010 M. T. écrit pour sa fille qui a été verbalisée. Il a payé 10 euros et s'étonne de recevoir des rappels de paiement de 97 euros. Mais 10 euros est la sanction en cas de possession d'un abonnement, ce qui n'est pas le cas ici. La médiatrice explique que le montant total est bien de 107 euros et qu'il reste donc 97 euros à payer, ce que M. T. s'engage à faire en fin de mois.

202307011 Mme K. a été contrôlée le 7 juillet et a été verbalisée. Elle demande au service de médiation de bien vouloir intervenir car elle craint que les longs délais de réponse ne lui fassent dépasser l'échéance du paiement demandé pour sa surtaxe. Elle affirme avoir payé son trajet par carte bancaire. La médiatrice lui demande les informations concernant sa verbalisation et son paiement et les transmet pour analyse au service Infractions de la STIB, qui relève rapidement que le paiement a bien été fait à temps. Ces informations n'étaient sans doute pas encore visibles lors du contrôle. La verbalisation est annulée et le montant déjà payé par Mme K. est remboursé.

202307012 Mme L. a été verbalisée et sanctionnée de 214 euros, montant infligé en cas de 2ème verbalisation en moins de deux ans. Elle explique à la médiatrice que ce montant n'est pas exact, car la verbalisation datant de 2021 a été annulée. Par ailleurs elle demande de la compréhension de la part de la STIB car elle est une voyageuse assidue qui possède un abonnement. Ces derniers temps elle ne l'utilise plus car elle a des tickets gratuits que l'ONEM a chargés sur sa carte. Elle a oublié de la valider et s'est fait verbaliser avec les suites connues. Mais les informations recueillies auprès de la STIB sont différentes: la surtaxe de 2021 n'a pas été annulée, mais réduite à 10 euros étant donné la qualité d'abonnée régulière de Mme L., alors qu'elle n'avait pas renouvelé son abonnement dans les temps. La STIB ne consent pas à refaire ce geste commercial, qui était tout à fait exceptionnel. La médiatrice conseille à Mme L. de payer le montant demandé en demandant éventuellement un étalement du paiement.

202307013 Mme C. a été verbalisée en avril 2023 et s'adresse en juillet 2023 au service de médiation pour contester cette verbalisation. La médiatrice lui demande des informations administratives qui lui permettront d'analyser et de défendre sa cause auprès de la STIB. Mais au-delà d'un récit virulent, elle n'obtient pas les informations requises et après une nouvelle demande non suivie, elle clôture ce dossier.

202307014 M. D. a pris le bus 95 et a tenté de valider sa carte, restée dans son portefeuille. Comme cela ne fonctionne pas, il avance dans le bus laissant les nombreux autres passagers y monter et se rend à un autre valideur où il valide sa carte, qu'il a retirée de son portefeuille. Le bus arrive à l'arrêt suivant où débute un contrôle. M. D. se fait verbaliser et conteste en expliquant les circonstances. La réponse de la STIB est négative et M. D. s'adresse au service de médiation. A sa demande, la STIB réexamine le dossier et relève que le pointage a eu lieu avant le contrôle et que le PV ne parle pas de pointage en vue du contrôle, cette pratique dangereuse à laquelle se livrent de nombreux voyageurs, alors que le règlement de la STIB stipule que le paiement doit se faire immédiatement en montant dans le bus. Dans ce cas particulier et au vu des explications de M. D., la STIB accepte d'annuler le PV et la médiatrice en informe le plaignant.

**202308014 Mme R. achète un ticket à 11h38 et est verbalisée à 11h40 parce qu'il n'est pas validé. Elle cherchait la bonne direction à prendre dans la station de métro car le bus qu'elle prend d'habitude ne roulait pas pour cause de grève. La personne à laquelle elle demande de l'aide s'avère être un contrôleur qui lui demande son titre de voyage et la verbalise. La médiatrice tente de faire valoir la bonne foi de la voyageuse et le fait que la station Gare Centrale n'a pas de portiques qui marquent la zone contrôlée; il est facile de la franchir par méconnaissance car on ne cherche pas son chemin en regardant les lignes rouges au sol. Mais la STIB rappelle que le respect des procédures s'applique à tous les voyageurs et la médiatrice doit expliquer à la voyageuse que le respect de la procédure dépasse le cas particulier; devant l'importance de la fraude dans ses transports, la STIB refuse de considérer le malentendu et s'en tient strictement au respect des règles, sans prendre en considération les difficultés que peuvent rencontrer les voyageurs.**

202308016 Mme P. travaille dans un centre de service social et écrit pour Mme D. qui a été verbalisée, ne retrouvant pas son abonnement lors du contrôle. Elle a écrit deux fois à la STIB mais comme la STIB n'a reçu ni les courriers, ni le paiement de 10 euros, montant des frais demandés aux abonnés qui ne valident pas leur carte, la société a envoyé une facture de 107 euros. Mme P. s'adresse au service de médiation en demandant que le montant soit réduit aux 10 euros d'origine, étant donné que Mme D. attendait la réponse de la STIB avant de payer. La STIB accepte, Mme D. n'ayant pas d'antécédents et disposant d'un abonnement en règle.

202308017 M. S. est un jeune chercheur français qui vient à Bruxelles. Pour ses déplacements, son employeur lui a remis une carte 10 voyages, mais dans le bus qu'il prend à son arrivée à Bruxelles, il se trompe de borne et se fait verbaliser. Le contrôleur lui affirme qu'il suffira de contester en faisant le récit de ce qui s'est produit pour voir la surtaxe annulée. Mais ce n'est pas le cas et M. S. se tourne vers le service de médiation. Celui-ci argumente que la volonté de contrer la fraude dans les transports publics ne devrait pas se retourner contre des voyageurs qui font le nécessaire pour être en ordre du voyage, mais ne sont pas familiers des procédures bruxelloises. De plus, la STIB ne subit pas de préjudice: le ticket est acheté. La demande de la médiatrice de réduire la surtaxe de 107 euros est finalement entendue par la STIB qui réduit la surtaxe à 10 euros de frais administratifs. La médiatrice en informe le plaignant.

202308018 Mme M. écrit de la part d'un service social pour plaider la cause de deux Ukrainiens qui ont voyagé sans titre de transport et ont été verbalisés lors d'un contrôle. Elle explique qu'ils n'ont pas les moyens financiers de prendre les transports publics et encore moins de payer les lourdes surtaxes infligées. Mais la médiatrice lui répond que la STIB refusera d'annuler ces surtaxes, car elle applique

les règles de voyage de manière inflexible devant la fraude importante dont elle est victime. Elle fournit les coordonnées du service social de la STIB qui collabore quotidiennement avec les associations d'aide bruxelloises afin de trouver des aides pour les personnes en précarité.

202308020 Mme S. utilise des cartes payées par son employeur pour circuler sur les lignes de la STIB. Mais un jour, en retard pour un examen médical, elle oublie de valider son titre de voyage. Elle se fait verbaliser et le contrôleur établit lentement le PV lui faisant rater le bus suivant. Elle reçoit une invitation à payer 107 euros, qu'elle conteste auprès de la STIB, sans succès. Elle se tourne vers le service de médiation qui parvient à convaincre la STIB qu'il y a une différence entre une intention de frauder et un oubli. La sanction est ramenée à 10 euros, car Mme S. est une voyageuse régulière qui n'a pas encore rencontré de problème de ce type.

202308021 Mme B. a validé son titre de transport à l'arrêt De Trooz à 13h23. Un contrôle débute à l'arrêt suivant, Mabru, et Mme B. est verbalisée à 13h30 pour 'pointage en vue du contrôle'. La STIB confirme cette verbalisation et ne prend pas en compte l'écart de 7 minutes entre la validation de la carte bancaire et le contrôle et s'en tient au fait que le contrôleur est assermenté. Avec le paiement par carte bancaire, il arrive pourtant régulièrement qu'en fonction des délais propres à chaque banque, le paiement soit visible plusieurs minutes, heures, voire jours, plus tard. D'habitude, dans ce cas, la STIB annule la verbalisation après avoir retrouvé le paiement à l'aide du code STIB suivi de 12 chiffres. Mais ici, comme le contrôleur assermenté a noté « validation en vue du contrôle » sur son procès-verbal, c'est sa parole qui prévaut devant la preuve du paiement. La médiatrice regrette que la STIB refuse d'envisager une possible erreur de manipulation de la part du contrôleur qui pourrait avoir mal sélectionné le motif de verbalisation sur son écran. Elle clôture ce dossier en conseillant à Mme B. de payer le montant demandé par la STIB.

202308023 En juin 2023, Mme G. veut prendre le métro à Delta, et se retrouve devant des portiques ouverts et des écrans de validation noirs ne réagissant pas à la demande de validation. Elle prend toutefois le métro et se fait verbaliser à la sortie. Entre juin et août, elle a envoyé trois courriels pour contester sa verbalisation, qui sont restés sans réponse. Un courrier postal lui a été envoyé par la STIB mais elle ne l'a pas reçu. Elle en a reçu une copie par l'entremise du recouvreur de créance qui lui confirme la verbalisation, rendant difficile le dialogue avec la STIB. De son côté, la médiatrice ne parvient pas non plus à convaincre la STIB de la bonne foi de sa cliente, et de la possibilité d'un bref dysfonctionnement des valideurs à Delta. Elle doit confirmer la sanction à Mme G.

202309002 Mme V. monte dans le tram et avant de valider sa carte, recherche un document dans son sac, tout en restant près de la porte, car elle descend à l'arrêt suivant. Le tram y arrive très vite et elle valide rapidement car un contrôle débute. Elle se fait verbaliser. Elle a demandé l'indulgence à la STIB mais celle-ci s'en tient au PV établi par l'agent. Elle s'adresse alors au service de médiation, qui ne peut que rappeler la règle de validation impérativement immédiate dès que l'on monte dans un véhicule de la STIB.

**202309005 Début avril, Mme V. a pris le métro en toute confiance: elle a présenté sa carte et les portiques se sont ouverts. Mais lors du contrôle qui a lieu un peu plus loin, il s'avère qu'aucun ticket n'avait été validé sur sa carte et elle a été verbalisée. La STIB ayant refusé d'annuler sa surtaxe, elle se tourne vers le service de médiation qui argumente que Mme V. n'a aucun moyen de savoir que son voyage n'est pas payé. Elle a agi conformément au règlement, mais la technique n'a pas suivi. La STIB accepte exceptionnellement de réduire la surtaxe au prix du voyage.**

**202309007 M. D. semble avoir passé les portiques à Beekkant, sans que son voyage ne soit comptabilisé. Si les portes s'ouvrent quand le voyageur valide, il n'a pas la possibilité de se rendre compte que le voyage n'a pas été enregistré sur sa carte. Ces deux opérations se font en principe simultanément. Le voyageur est responsable de la bonne validation de son ticket, mais cela ne peut**

**se faire en toute confiance que si le matériel mis à sa disposition est fiable. Ici également, la STIB accepte de réduire la surtaxe au prix du voyage.**

202309008 A 08h11, M. E. a validé la carte bancaire de sa compagne dans le tram souterrain à Pétilion. Il a été contrôlé à 08h13 à Boileau, un arrêt plus loin. D'après l'horaire, il faut 1 minute pour faire le trajet.

Le contrôleur n'a pas pu identifier ce paiement et a dressé un PV, qui mentionne l'arrêt Boileau sur la ligne 1, alors qu'il se trouve sur la ligne 7/25. La médiatrice plaide ce cas en expliquant le délai qu'il peut y avoir lors d'un paiement par carte bancaire entre la validation et le débit du compte. La STIB accepte cet argument et annule la verbalisation, étant donné que le motif de la verbalisation était 'carte bancaire refusée, sans titre de transport'.

202309009 En montant dans le tram à 16h04, Mme C. a payé son titre de transport au moyen d'une carte bancaire. Elle se fait verbaliser 3 arrêts plus loin, car le contrôleur n'a pas retrouvé son paiement sur sa console. Elle écrit à la STIB en joignant l'extrait bancaire prouvant l'heure de son achat, mais la STIB a refusé de revoir la verbalisation. Elle se tourne vers le service de médiation. Mais comme le contrôleur a noté "sans titre de transport", la STIB relève que Mme C., même si elle fournit la preuve de son paiement par carte bancaire, ne l'a pas montrée lors du contrôle, puisque le contrôleur a noté "sans titre de transport". Le paiement dont Mme C. fournit la preuve, pourrait avoir été fait par une autre personne utilisant la carte de Mme C, sur le même véhicule et à la même heure que celle à laquelle circulait Mme C. La surtaxe est maintenue.

202309010 Mme H. n'a pas renouvelé son abonnement et se fait verbaliser. Elle explique sa situation à la médiatrice, qui plaide sa cause auprès des services de la STIB: gravement malade elle a laissé passer la date du renouvellement, car la mutuelle ne lui avait pas envoyé le montant de 49 euros nécessaire pour payer l'abonnement. Mais la STIB refuse de revoir cette verbalisation et la médiatrice clôture ce dossier négativement.

202309015 M. Y. écrit au service de médiation pour relater les circonstances de sa verbalisation au cours desquelles les forces de police sont finalement intervenues, alors qu'il affirme avoir un titre de transport dûment validé pour ce trajet. Mais comme la STIB n'a pas été saisie de cette plainte et que M. Y. n'a pas encore reçu le PV, la médiatrice n'est pas compétente à ce stade et elle lui conseille de déposer son récit au travers du formulaire prévu sur le site de la STIB. Si la STIB lui envoie le PV, il pourra le contester auprès de la société avant de saisir le service de médiation en cas de réponse négative.

202309016 M. B. conteste depuis de longs mois une surtaxe qui lui a été infligée par la STIB en mars 2023. La verbalisation est justifiée car le contrôleur assermenté a noté "validation en vue du contrôle". Dans ce cas, la médiation se révèle impossible car la STIB se base toujours sur ce qu'a écrit le contrôleur. Elle estime que même si le bus est bondé, il y a moyen de valider avant l'arrêt suivant, car il y a des bornes de validation à toutes les portes des véhicules. La médiatrice informe M. B. et clôture ce dossier.

202309017 Mme K. se rend compte qu'elle a égaré le ticket qu'elle a acheté peu auparavant à une borne et dont elle montre la preuve d'achat au contrôleur lors du contrôle qu'elle subit. Mais cette preuve d'achat n'est pas suffisante, car rien ne prouve qu'il s'agit du ticket qu'elle a acheté pour ce voyage. La médiatrice, à qui Mme K. demande de l'aide, ne peut que lui confirmer que la STIB ne reviendra pas sur sa décision dans un tel cas.

202309035 Mme A. explique n'avoir pas validé son abonnement et a payé 107 euros. Elle dit aussi que la STIB lui a remboursé la différence de 97 euros, puisqu'elle ne devait payer que 10 euros, étant détentrice d'un abonnement. Elle veut que l'agent qui l'a verbalisée lui présente des excuses, mais la médiatrice lui explique qu'il a fait son travail en constatant qu'elle n'avait pas validé son titre de voyage. La STIB ayant rectifié l'erreur de paiement, la médiatrice clôture ce dossier.

**202309039** Mme V. achète un ticket à la station de métro Stuyvenberg et pointe ce ticket, tout en relevant un dysfonctionnement aux portiques, dont elle envoie un film, montrant des voyageurs un peu perdus et des techniciens à l'œuvre. Elle a été verbalisée et a contesté cette verbalisation auprès de la STIB qui a maintenu la surtaxe. Elle s'adresse au service de médiation qui plaide sa cause auprès du service Infractions de la STIB. La STIB rappelle que le voyageur est responsable de la bonne validation de sa carte. Même dans ce cas, où la voyageuse a validé son titre de voyage et en dépit du dysfonctionnement montré sur le film, la STIB a maintenu la verbalisation. La médiatrice ne parvient pas à convaincre la STIB qu'il est de sa responsabilité de mettre à disposition des utilisateurs de ses lignes un matériel leur permettant de se conformer au règlement de la validation.

202309041 M. M. a été verbalisé: son abonnement avait expiré la veille et il comptait le renouveler le lendemain. Les contrôleurs lui ont expliqué que s'il renouvelait son abonnement immédiatement, la STIB pourrait envisager d'annuler la surtaxe. La STIB accepte cette proposition, en demandant 10 euros de frais administratifs et en rappelant que la surtaxe n'est pas de 10 euros pour un abonnement non valable, qu'il s'agit en réalité du montant demandé par la STIB en cas de non-présentation d'un abonnement mensuel ou annuel valable au moment du contrôle, si le paiement est effectué spontanément dans les 10 jours ouvrables.

202309045 Mme A. a reçu un courrier de verbalisation de la part des recouvreurs de créances, pour un montant de 107 euros à payer pour non-validation de son titre de transport. Elle refuse d'être surtaxée, car la STIB lui a envoyé un 1er courrier à une adresse erronée. La médiatrice lui explique que 107 euros est le montant dû pour non validation de son titre de transport. Si toutefois elle dispose d'un abonnement, la surtaxe est de 10 euros. Mme A. ne réagit pas à cette information et la médiatrice conclut qu'elle ne dispose pas d'un abonnement.

202309046 M. M. achète un ticket à la station de tram de la place Poelaert, transite à Parc et se fait contrôler en quittant le réseau à la station Schuman. Il se fait verbaliser car il n'arrive pas à remettre la main sur son ticket, perdu parmi tous ceux qu'il a achetés dernièrement. A la station Parc, il reconnaît n'avoir pas validé, car il n'a pas repéré le scanner disposé à la place des valideurs habituels dans cette station en travaux. Comme il a validé au départ, dans le tram place Poelaert, et sur les conseils de l'agent verbalisateur, il a payé 10 euros comme un voyageur en transit. Mais la STIB lui réclame 107 euros dans son courrier et il se tourne vers le service de médiation. La médiatrice argumente que la STIB pourrait retrouver la validation de départ sur base du paiement qu'a fait M. M. pour acheter son ticket. Si elle est cohérente avec le trajet fait par M. M., la verbalisation augmentée de 97 euros pourrait être annulée. La STIB retrouve la verbalisation initiale sur base de l'achat effectué au début du trajet et accepte de réduire la verbalisation à 10 euros pour non validation en transit.

202309048 M. M. a oublié de pointer son titre de transport et se fait verbaliser. Les recouvreurs de créances lui ont fait parvenir une amende s'élevant à 214 euros. Il paie le montant de 107 euros, mais la STIB lui précise que c'est bien le montant de 214 euros qui est dû; M. M. a en effet été verbalisé en janvier 2023, puis en juin 2023. La médiatrice explique à M.M. que dans ce cas le montant de la verbalisation est doublé et qu'il doit encore 214 euros à la STIB.

202309049 Mme L. voyage depuis de nombreuses années avec la STIB et n'a jamais été verbalisée. Toutefois, en juin 2023, elle oublie de valider sa carte et elle se fait contrôler. Elle reçoit le courrier de la STIB lui demandant de payer le montant de 107 euros. Elle contacte le service de médiation qui plaide qu'elle aurait droit à un abonnement senior à 12 euros par an et demande si la STIB serait d'accord de réduire la surtaxe à 10 euros si elle en fait l'acquisition. La STIB relève que Mme L. a acheté son abonnement depuis cette mésaventure et payé 10 euros de surtaxe. Elle accepte de clôturer ce dossier sur ces bases. La médiatrice informe Mme L. de cette bonne nouvelle.

202309050 M. T. a voulu valider sa carte de voyages mais les valideurs de la Gare du Midi étaient hors d'usage. Devant se rendre à un rendez-vous, il passe les portiques et se fait contrôler à la sortie car il n'a plus de voyage sur sa carte. Il ne s'en est pas rendu compte puisque les portiques étaient hors d'usage à la station de départ. La médiatrice plaide que ce voyageur doit payer une lourde surtaxe pour un service défectueux et donc inutilisable. Après vérification par la STIB, il s'avère qu'il y avait un dysfonctionnement à la gare du Midi qui mettait hors d'usage les valideurs. La STIB accepte de revoir le montant de la verbalisation au prix du ticket, soit 2,6 euros

**202309051 M. S. a été contrôlé à la station Gare Centrale; le contrôleur lui affirme qu'il n'a pas validé correctement sa carte. Pourtant, M. S. explique avoir validé, les portiques se sont ouverts et il a poursuivi son voyage en toute bonne foi. Mais la STIB argumente que le voyageur doit regarder si le flèche verte apparaît à l'écran lorsqu'il passe, même si les portiques s'ouvrent.**

202310004 Mme K. veut que soit annulée la verbalisation qu'elle a encourue pour avoir voyagé sur les lignes de la STIB sans titre de transport; elle ignorait que sa carte De Lijn n'était pas valable sur les lignes de la STIB à Bruxelles. Elle argumente qu'elle se rendait d'Anvers à Bruxelles pour la première fois et qu'elle avait recherché le trajet sur Google Maps. Il y est en effet renseigné que le bus 52 la dépose de la Gare du Nord à la place du Jeu de Balle mais aussi qu'il s'agit du réseau STIB et non De Lijn. La médiatrice relève que Google Maps renseigne aussi un trajet en train de la Gare de Nord à la Gare du Midi, qui lui permettait de ne pas prendre de bus, moyennant 5 minutes de marche Elle explique à Mme K. que dans ces conditions elle n'a pas d'argument pour la défendre auprès la STIB et lui conseille de payer la surtaxe.

202310005 Trois personnes se rendent à Bruxelles pour visiter le kot que la famille envisage de louer pour le jeune de la famille qui s'apprête à étudier à Bruxelles. Ils décident d'emprunter les transports publics et à 19h22 achètent trois tickets à la gare du Nord, en travaux. Ils montent dans le tram sans avoir validé et se font contrôler à la sortie à la Bourse à 19h35. Ils écotent tous trois d'une verbalisation de 107 euros. La STIB n'a pas accepté de revoir la verbalisation et ils se tournent vers le service de médiation. Celui-ci argumente qu'il est difficile, si on ne connaît pas la gare, d'y trouver son chemin. Avec les travaux en cours, que dire des difficultés de trouver les valideurs ? D'autre part, la STIB ne subit pas de préjudice, les tickets ont été payés, car ces trois personnes veulent voyager en règle et ont acheté les tickets nécessaires. Les tickets ne pourront plus être utilisés : la validation du ticket se fera à la sortie lorsque les portiques s'ouvriront. Enfin, les heures d'achat et de verbalisation plaident visiblement en faveur des verbalisés. Mais la STIB refuse d'annuler les verbalisations, car les voyageurs pouvaient valider leur ticket sur le tram. Les tickets n'ont pas été validés et restent valables pour un prochain voyage.

202310006 Deux voyageurs se trouvent confrontés au non-fonctionnement du matériel de contrôle : les portiques sont ouverts et la machine ne scanne pas à la station Yzer. Ils ont acheté un ticket pour effectuer leur trajet, mais se trouvent devant l'impossibilité de l'utiliser. Il n'y a pas de préposé dans la station pour les renseigner. La médiatrice demande à la STIB ce que ces voyageurs doivent faire pour voyager en ordre. Ils ont en effet été verbalisés à leur sortie du réseau. La STIB de son côté ne relève aucun dysfonctionnement à la station Yzer et explique que si un valideur ne fonctionne pas, il faut en essayer d'autres. La médiatrice clôture ce dossier négativement.

202310007 Mme V. explique à la médiatrice qu'à la station Simonis, elle est passée avec la foule qui l'accompagnait à la station et qu'elle n'a pas validé son titre de voyage. Mais les règles de voyage de la STIB sont claires: il faut valider son titre de voyage à chaque montée dans un véhicule et lors du franchissement des portiques du métro à l'entrée et à la sortie, même s'ils sont ouverts. Sans argument pour expliquer la raison pour laquelle Mme V. n'a pas validé sa carte, la médiatrice lui conseille de payer la surtaxe demandée. Mme V. explique encore qu'elle a adopté la carte 10 voyages sur proposition de la STIB, qui la lui a recommandée étant donné qu'elle ne voyageait plus assez pour

justifier le coût de l'abonnement. Avec un abonnement, relève-t-elle, la surtaxe aurait été réduite à 10 euros.

202310008 Malgré les arguments que la médiatrice présente à la STIB - témoignage du chauffeur de bus, propos des agents verbalisateurs et impossibilité de se mettre en règle sur le bus - elle ne parvient pas à convaincre la STIB de la bonne foi de M. L. Il a voulu payer avec sa carte bancaire. Après enquête, il apparaît toutefois que la carte figurait sur une deny-list. M. L. devait donc savoir qu'elle ne fonctionnait plus pour payer ses trajets.

202310009 M. N. essaye depuis plusieurs jours de renouveler l'abonnement scolaire de son fils. Il n'y parvient pas et son fils se fait verbaliser au cours d'un trajet, car il n'a pas de titre de transport. Le service commercial confirme qu'en effet, il y a eu plusieurs tentatives de renouvellement, qui ont échoué. Le jour de la verbalisation, l'abonnement a pu être renouvelé et la STIB accepte de réduire exceptionnellement le montant de la verbalisation à 10 euros, étant donné la régularité des abonnements de la famille.

202310010 M. I. a payé son ticket avec son application bancaire, mais elle n'a pas conservé le ticket. Elle a été contrôlée sans titre de voyage et demande l'intervention du service de médiation en présentant son paiement de 2,60 euros comme preuve de sa bonne foi. Malheureusement, la médiatrice peut pas l'aider car elle a acheté un ticket qu'elle n'a pas validé. Elle a donc franchi les portiques du métro ou est montée dans le tram ou le bus sans voyager valablement. La preuve de paiement ne suffit pas, car on pourrait voyager plusieurs fois avec le même ticket. Payer son ticket contactless n'est pas la même chose qu'utiliser sa carte bancaire pour franchir les portiques ou des valideurs. Le tarif des tickets n'est d'ailleurs pas le même. Un ticket sans contact coûte 2,60 euros ; voyager avec sa carte bancaire coûte 2,10 euros.

202310011 M. T. a la preuve du paiement de son ticket par carte bancaire. L'heure de validation correspond à son voyage, mais lors du contrôle, l'agent verbalisateur, assermenté, a noté « sans titre de transport » sur le PV et sur cette base, la STIB refuse de revoir la pénalité car un titre de transport présenté après le contrôle n'a pas de valeur; la carte aurait en effet pu être utilisée par une autre personne. La médiatrice n'ayant aucun pouvoir de contrainte sur la STIB, ne peut que conseiller à M. T. de payer le montant de la verbalisation demandé par la STIB.

202310012 A son insu, M. L. a validé sa carte bancaire et a présenté sa carte Mobib lors du contrôle. Il ignorait la nouvelle fonctionnalité de sa carte bancaire et pensait avoir payé avec sa carte Mobib, son moyen de paiement habituel. Mais le valideur a décidé pour lui. La STIB accepte de ramener le montant de la surtaxe à 10 euros, à titre exceptionnel et étant donné que le voyage était payé. La médiatrice en informe M. L.

202310014 M. O. a été verbalisé après avoir payé son voyage par sa carte bancaire. Lors du contrôle, le paiement n'était pas encore visible. Mais le contrôleur a noté sans titre de transport au lieu de titre de transport non valable et la STIB refuse d'annuler cette verbalisation, car, selon le PV, M. O. était sans titre de voyage et la STIB refuse de considérer tout titre de voyage présenté a posteriori, car le verbalisé aurait pu prêter sa carte à quelqu'un qui a fait le même trajet que lui.

202310018 M. D. revient de voyage et achète un ticket pour se rendre de l'aéroport en ville. Il prend ensuite le bus 60 et se fait verbaliser, car il n'a pas validé son ticket. La médiatrice lui demande de lui fournir une copie de son ticket afin que soit retrouvée la preuve qu'il était bien en correspondance. Dans ce cas, la surtaxe est baissée à 10 euros pour frais administratifs. Après plusieurs semaines, M. D. fournit un ticket, qui s'avère bel et bien non validé et la STIB maintient la surtaxe.

202310020 Mme A. n'a pas retrouvé son abonnement lors du contrôle sur le bus 80. Elle l'a retrouvé après, en rentrant chez elle. Mais elle reçoit la surtaxe qui s'applique dans ce cas, 10 euros. Elle en demande l'annulation, puisque son abonnement a bel et bien été validé. Le montant de 10 euros



demandé par la STIB est le montant des frais demandé aux détenteurs d'un abonnement qui ne l'ont pas montré lors du contrôle, pour l'une ou l'autre raison telle que oubli, perte ou comme dans ce cas, impossibilité de le retrouver. La médiatrice conseille à Mme A. de payer ce montant.

202310021 M. B. dispose d'un abonnement Mobib valable pour voyager sur les lignes de la STIB. Il se fait pourtant verbaliser car son abonnement est illisible pour le contrôleur. La STIB demande en effet le montant de 10 euros car la carte n'était pas fonctionnelle lors du contrôle et n'avait apparemment pas été validée. La médiatrice informe M. B. du montant réduit à 10 euros dans ce cas. Mais M. B. ne se satisfait pas de cette réponse et veut voir la sanction entièrement annulée. La médiatrice lui explique qu'il est de la responsabilité du voyageur de disposer d'un titre de transport valable et validé.

202310023 Mme L. a été verbalisée alors qu'elle quittait la station Gare du Midi. Elle avait pourtant payé son ticket, ainsi qu'il apparaît sur les relevés de sa carte bancaire. Toutefois le contrôleur n'a pas retrouvé trace de ce paiement et a noté sur le PV qu'elle n'avait pas de titre de transport. Dans ces conditions, la STIB refuse de revoir la verbalisation. La médiatrice informe Mme L. de cette mauvaise nouvelle et lui conseille de payer le montant demandé.

202310025 M. K. envoie des photos des valideurs de la station Mérode par laquelle il entre sur le réseau STIB. Les portiques y apparaissent ouverts, avec la mention évacuation. Il affirme ne pas avoir pu composer son billet et se fait verbaliser en sortant à Pétilion. Mais la STIB relève que plusieurs validations ont eu lieu dans la station malgré les portiques ouverts et donc que les valideurs étaient fonctionnels. Dès lors elle refuse d'annuler la surtaxe en rappelant l'obligation de valider.

202310026 Mme T. écrit pour sa fille, dont l'abonnement scolaire lui a coûté jusqu'à présent plus de 40 euros, étant donné les pertes, oublis et rachats et dernièrement, une verbalisation. La STIB, considérant que Mme T. a fait tout ce qu'elle pouvait pour que sa fille voyage en règle, annule la verbalisation de 10 euros. De plus, le service commercial fera le nécessaire pour remettre en ordre les divers abonnements pris, perdus, annulés et remis en service.

202310027 M. H. s'est fait verbaliser alors qu'il avait pris l'abonnement de sa fille. La sanction est lourde, mais la médiatrice n'a pas d'argument pour faire changer le montant demandé dans ce cas. M. H. a pris la carte de sa fille qui se trouvait près de la sienne. La STIB ne peut accepter cela comme excuse, d'autant que la carte de M. H. n'est pas chargée d'un abonnement mais de titres à la prestations. La médiatrice lui conseille de demander des facilités de paiement pour s'acquitter de cette lourde dette.

202310028 Mme C. n'a pas validé le ticket qu'elle venait d'acheter pour emprunter le métro. Elle explique à la médiatrice qu'elle n'a pas l'habitude des transports publics car elle circule le plus souvent en voiture. Mais cela ne peut la dispenser de valider son ticket; la médiatrice lui conseille de payer la surtaxe demandée.

202310029 Mme I. renseigne un voyageur en montant dans le bus et valide ensuite sa carte, alors que le bus roule déjà. Les contrôleurs l'ont vu valider sa carte et la verbalisent pour pointage en vue du contrôle. La médiatrice pense qu'elle devrait pouvoir compter sur la bienveillance de la STIB, mais la verbalisation est confirmée, la STIB rappelant qu'il faut valider immédiatement en montant dans le bus ou le tram.

202310034 M. G. est verbalisé parce qu'il n'a pas pu montrer immédiatement son ticket, mais il affirme qu'il l'avait bel et bien en sa possession et l'a montré plus tard aux contrôleurs; il l'a envoyé à la STIB en même temps que sa demande de révision. La médiatrice plaide pour l'annulation de cette verbalisation, mais le ticket montré au contrôleur n'était pas le bon et le numéro du ticket envoyé ensuite à la STIB ne correspond pas au voyage au cours duquel M. G. a été verbalisé. La STIB refuse donc d'annuler cette verbalisation et la médiatrice en informe M. G.

202310035 Mme G. a franchi les portiques du métro à Arts-Loi en validant son titre de voyage, mais à son insu, quelque chose a dû mal se passer, car en sortant à Louise, elle se fait verbaliser et le contrôleur lui dit qu'elle n'a plus de voyage sur sa carte. Pourtant il la filme en train de franchir les portiques qui s'ouvrent à Louise. Cela paraît être la preuve d'une validation réussie au départ. La STIB a accepté de faire un geste commercial en réduisant le montant de la verbalisation au prix du ticket, soit 2,60 euros, étant donné les validations régulières par Mme G. La médiatrice suggère à Mme G. de passer en Bootik afin de faire vérifier sa carte Mobib.

202310036 M. C. est étudiant et dispose d'un abonnement annuel au tarif étudiant pour ses trajets dans Bruxelles. Il a toutefois laissé passer la date de renouvellement et se fait verbaliser. Il se met en ordre d'abonnement dès le lendemain de la verbalisation et paye les 10 euros, montant de la surtaxe que lui a confirmé le contrôleur. Mais M. C. reçoit un rappel de paiement de 97 euros et se tourne vers le service de médiation, qui plaide la cause de M. C. La STIB accepte, étant donné les circonstances, de réduire la taxe à 10 euros.

202310038 Mme L. a été verbalisée et se fait confectionner un nouvel abonnement scolaire dès le lendemain. Elle explique qu'elle a oublié de renouveler son abonnement et demande que la surtaxe de 107 euros soit réduite. Mais la STIB, à qui la médiatrice a transmis la demande, relève que Mme L. n'a plus d'abonnement depuis plus d'un an et qu'elle a eu plusieurs verbalisations. Dans ces conditions, la médiatrice ne peut l'aider autrement qu'en lui conseillant de soigneusement valider son nouvel abonnement à l'avenir.

202310040 Le 1er septembre, M. E. et son amie ont soigneusement acheté et validé le ticket leur permettant de se rendre à la gare du Midi, d'où ils prennent le TGV pour rentrer en France. A leur grande surprise ils se font tous deux verbaliser en y arrivant car leur ticket ne reprend pas la validation. La STIB a confirmé la surtaxe à payer et M. E. se tourne vers le service de médiation qui argumente auprès de la STIB qu'un voyageur voyant les portiques lui céder le passage est en droit de se croire en règle. De plus, si ces voyageurs avaient voulu frauder, pourquoi auraient-ils acheté un ticket pour se rendre à la gare? Mais l'enquête que mène la STIB relève que des validations ont eu lieu à Erasme le 1er septembre et que les valideurs étaient donc fonctionnels. Cela est certain, mais il semble que toutes les validations n'aient pas été enregistrées sur les cartes. Comme elle ne parvient pas à en convaincre la STIB, la médiatrice se voit contrainte de confirmer la sanction. La STIB reviendra toutefois sur sa décision lors de l'analyse du dossier de l'amie de M. E., voir dossier 11028 plus bas.

202310041 Mme D. a été verbalisée et s'étonne de devoir payer 97 euros en plus des 10 qu'elle a déjà payés. La médiatrice lui explique qu'elle n'était pas abonnée lors de la verbalisation et que dans ce cas, le montant de la surtaxe demandée par la STIB est de 107 euros.

202311006 M. Q. n'a pas validé son ticket en montant dans le tram car le valideur ne fonctionnait pas et il estime que la STIB doit entretenir le matériel. Mais la règle est que si un valideur ne fonctionne pas, le passager doit se rendre à un autre appareil sur le véhicule. De plus, la surtaxe demandée par la STIB s'élève à 214 euros, ce qui signifie que M. Q. a été verbalisé dans les deux années précédentes. Dans ce cas, la STIB se montre inflexible et la médiatrice conseille à M. Q. de payer le montant demandé.

202311007 Le fils de M. A. a circulé en métro après qu'un ami de son papa lui a ouvert les portiques sans l'accompagner plus loin. Le jeune homme a été contrôlé sans titre de voyage et la médiatrice rappelle à M. A. que le règlement prévoit que le voyageur doit conserver son titre de transport tout au long de son trajet sur les lignes de la STIB. Il en a d'ailleurs besoin pour quitter le réseau métro.

**202311008 A Erasme, tous les portiques sont ouverts. Celui par lequel passe M. P. indique passage libre. Il passe sa carte sur le valideur mais lors du contrôle qui a lieu à Mérode, il se fait**

**verbaliser. Dans un premier temps, la STIB a confirmé la verbalisation, car des validations ont été relevées à Erasme, ce qui prouve que les valideurs fonctionnaient. La médiatrice argumente que M. P. a été confronté à un dysfonctionnement passager, qui se produit parfois également quand des voyageurs se voient obligés de passer plusieurs fois leur carte sur le valideur avant que les portiques ne s'ouvrent, voyant ainsi leur compte débité d'autant de voyages. La STIB, relevant que M. P. valide régulièrement sa carte et dispose à présent aussi d'un abonnement, annule exceptionnellement la surtaxe.**

202311009 Mme A. a pris le métro à Erasme en validant sa carte. Elle sort à l'arrêt Ceria et, lors du contrôle qui a lieu dans cette station, se fait verbaliser car sa carte n'a pas enregistré de validation. La STIB accepte de réduire la surtaxe de 107 euros au montant de 10 euros, étant donné qu'elle valide régulièrement. La médiatrice en informe Mme A. en lui conseillant de faire vérifier sa carte dans une Bootik.

202311010 Mme Z. se fait verbaliser alors qu'elle circule en bus. Lors du contrôle, le contrôleur a noté sans titre de transport, pourtant madame a payé à 15h21 et se fait verbaliser à 15h23. Elle avait donc bien un titre de transport, pas encore visible au moment du contrôle. Toutefois, il s'avère que le contrôleur a vu Mme Z. valider son titre de transport. La verbalisation est maintenue, car la STIB demande aux voyageurs de valider leur voyage immédiatement en montant dans le véhicule.

202311011 M. H. a été verbalisé sur les lignes de la STIB et explique à la médiatrice qu'il avait oublié son ticket à la maison. Mais le règlement de la STIB est très clair: il prévoit qu'il faut conserver son ticket du début à la fin du voyage. La médiatrice ne peut aider M. H. autrement qu'en lui conseillant de payer le montant demandé.

202311015 M. A. a oublié de renouveler l'abonnement scolaire de son fils, qui a été verbalisé. Il a, après cela, très rapidement renouvelé l'abonnement, et la STIB accepte de revoir le montant de la verbalisation à 10 euros. M. A. remercie.

202311016 Mme G. est une fidèle voyageuse sur les lignes de la STIB et utilise sa carte bancaire pour payer ses trajets. Elle écrit à la médiatrice que le 6 février, elle a été verbalisée alors qu'elle a payé son voyage, ainsi qu'en atteste l'extrait de compte bancaire qu'elle envoie. Mais en réalité, elle a été verbalisée le 7 février, date à laquelle il n'y a pas de paiement repris à l'extrait qu'elle envoie. La médiatrice doit clôturer négativement son dossier.

202311021 Le jeune F. a été verbalisé lors de sa 1ère expérience sur les transports bruxellois. Pour acheter son abonnement scolaire il a présenté une attestation virtuelle, acceptée par la SNCB mais pas par la STIB. La médiatrice plaide sa cause car il peut être difficile de comprendre pourquoi la SNCB accepte un document virtuel et la STIB un document papier pour la même information nécessaire à l'obtention d'un abonnement scolaire. La STIB accepte de réduire à 2,60 euros le montant à payer et la médiatrice en informe le plaignant.

202311024 M. Y. a été verbalisé de 107 euros alors qu'il semble disposer d'un abonnement STIB chargé sur une carte Mobib de la SNCB. La médiatrice demande à la STIB de bien vouloir vérifier et, étant donné que cela s'avère exact, la surtaxe est ramenée à 10 euros pour non-validation d'un abonnement. La médiatrice en informe M. Y et lui conseille de faire vérifier sa carte.

202311025 M. D. a renouvelé sa carte en mars 2023 et la recharge régulièrement de 10 voyages. Depuis quelque temps il a relevé d'étranges signaux, dit-il, lui faisant penser que sa carte n'était peut-être plus fonctionnelle. Il conteste la verbalisation dont il a fait l'objet et envoie pour preuve de sa bonne foi une série de paiements à hauteur de 16,80 euros pour de nombreuses cartes 10 voyages. Mais la STIB relève qu'aucun nom ou numéro de carte ne figure sur ce relevé et que sa carte n'est pas nominative. Elle refuse d'annuler la surtaxe, d'autant que le contrôleur a noté 'sans titre de voyage' au

PV. La médiatrice ne peut que confirmer la réponse de la STIB et conseille à M. D. d'acquérir un abonnement, qui lui reviendra sans doute moins cher que les nombreuses cartes 10 voyages.

202311026 M. S. a pris le tram à l'arrêt Legrand, valide sa carte après avoir parcouru la moitié du tram vers un siège et se fait contrôler et verbaliser pour validation en vue du contrôle. La STIB ayant rejeté sa défense, il s'adresse au service de médiation, qui ne peut que lui confirmer que le voyageur doit valider immédiatement en montant dans le véhicule et non après avoir trouvé un siège. La verbalisation est maintenue.

202311027 Le trajet de Trône à Science prend moins d'une minute, surtout à 22h. C'est à cette heure-là que M. F. prend le tram. Il valide en montant à Trône, mais ce geste de la validation est vu par les contrôleurs qui l'interprètent comme une validation en vue du contrôle, qui a lieu quelques secondes après à l'arrêt Science. M. F. conteste sa verbalisation auprès de la médiatrice qui argumente que dans l'obscurité, le voyageur n'a pas pu voir l'équipe de contrôleurs qui se préparait et il ne peut donc s'agir d'un pointage en vue du contrôle. La STIB annule la surtaxe.

**202311028 Mme W. est l'amie de M. E, et ils ont été verbalisés ensemble en arrivant à la gare du Midi, d'où ils prennent le TGV pour rentrer chez eux. (voir plus haut dossier 10040). Ils avaient acheté et validé leur ticket à la station Erasme. La validation n'ayant pas réussi, ils sont taxés chacun de 107 euros. La médiatrice à qui ils se sont adressés pour les défendre n'avait pas réussi à convaincre la STIB que ces voyageurs n'avaient aucun intérêt à acheter un ticket s'ils voulaient frauder. Après analyse, la STIB réduit le montant à payer au prix du voyage, dans les deux cas.**

202311029 Mme M. a pris le métro à Pannenhuis sans valider son ticket, car les portiques étaient ouverts. La médiatrice lui rappelle l'obligation formelle de toujours valider, même quand les portiques sont ouverts. Sans cette validation, le voyageur pourrait voyager indéfiniment avec le même ticket. Elle lui conseille de payer la surtaxe.

202311030 Mme B. écrit pour un des agents de police d'Uccle, disposant d'un laissez-passer de la STIB, qui, pour des raisons administratives, n'a pas pu être renouvelé dans les temps. L'agent circule donc sans titre de transport et se fait verbaliser. La surtaxe a été maintenue et Mme B. demande l'intervention du service de médiation sur base des confirmations qui lui ont été faites par le service concerné de la STIB. Le service Infractions de la STIB accepte de revoir la verbalisation à 10 euros, tout en expliquant que personne ne peut circuler sur les lignes de la STIB sans titre de transport valable. Un rappel automatique de renouvellement d'abonnement est envoyé par la STIB à tous les détenteurs d'abonnement.

202311031 Mme Z. a été verbalisée sans titre de transport et demande l'aide de la médiatrice, après le refus de la STIB de reconsidérer sa verbalisation. Mais la médiatrice n'a pas d'argument pour faire annuler la pénalité car le contrôleur la vue pointer sa carte lors du début du contrôle et Mme Z. a déjà été verbalisée il y a peu. La médiatrice informe Mme Z. de sa décision.

202311034 M. V. a été verbalisé en juin et est sans réponse à ses mails au service Infractions de la STIB. Il a payé la surtaxe demandée afin d'éviter les rappels, et s'adresse en novembre au service de médiation en expliquant que les portiques étaient ouverts et qu'il est passé sans valider. Il a été verbalisé en quittant le réseau. La médiatrice lui rappelle les règles de la validation réussie qui figurent au site web de la STIB et lui explique que dans ce cas, elle ne peut l'aider car le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de voyage.

202311035 Mme S. est en route vers la gare du Midi pour faire établir son abonnement BIM, lorsqu'elle se fait verbaliser. Il s'agit de sa 2ème verbalisation en moins de deux ans et la sanction est doublée. Devant le montant de sa dette envers la STIB, qu'elle a du mal à payer, elle se tourne vers le service de médiation. Celui-ci plaide qu'elle s'est rendue par erreur Gare Centrale, pensant y trouver

une Bootik pour établir son abonnement, et que c'est en route vers la Gare du Midi qu'elle a été verbalisée. Mais après la 1<sup>ère</sup> verbalisation, non encore payée, la STIB ne peut accepter que Mme S. circule une fois encore sans titre de transport. La médiatrice lui recommande de demander un plan de paiement auprès des recouvreurs de créance, à présent en charge de son dossier, et de voyager en ordre d'abonnement.

202312008 M. G. voyage régulièrement sur les lignes de la STIB et dispose de titres de transport fournis par son employeur. Le 24 novembre, il a, comme a son habitude, franchi les portiques sans cette fois se rendre compte que sa carte n'était pas correctement validée. Il a été verbalisé en quittant le réseau et demande de bien vouloir reconsidérer la pénalité de 107 euros qui lui a été infligée. La médiatrice explique au service Infractions qu'il n'a pas d'intérêt à frauder et la STIB, étant donné la régularité de ses validations, réduit la surtaxe au prix du billet, tous en précisant qu'une nouvelle infraction dans les deux ans sera taxée du montant de 214 euros.

202312009 M. S. a acheté un ticket pour voyager sur les lignes de la STIB, mais ne l'a pas validé, malgré les renseignements qu'il a recueillis sur le site de la STIB. Sans réponse à sa demande de révision de la surtaxe, il s'adresse au service de médiation, qui ne peut que confirmer la pénalité. La validation obligatoire fait d'ailleurs partie des informations figurant au site [www.stib.be](http://www.stib.be).

202312010 M. F. était en route afin de renouveler son abonnement annuel lorsqu'il a été verbalisé. Mais en réalité, son abonnement précédent était échu depuis quasi deux mois et pour se rendre en Bootik, il aurait dû payer un ticket, explique la STIB. La médiatrice lui conseille de payer le montant de la surtaxe en demandant des facilités de paiement.

202312011 Mme G. est montée dans le tram, s'est assise et a commencé à chercher son titre de transport afin de le valider. Le tram avait entretemps rejoint l'arrêt suivant et les contrôleurs l'ont verbalisée car ils l'ont vue validant son titre de transport. Elle demande l'intervention du service de médiation, qui ne peut que rappeler que la STIB demande de valider son titre de transport immédiatement en montant dans le bus ou le tram.

202312014 Mme S. a été verbalisée en quittant le réseau à Bruxelles Midi, alors qu'elle a acheté un ticket à sa station de départ, Louise. Elle l'a validé par deux fois, car les portiques étaient ouverts, mais le contrôleur ne retrouve pas la trace de cette validation. La médiatrice argumente auprès de la STIB que la bonne foi de Mme S. est prouvée par son achat à la station de départ. La STIB accepte de revoir cette verbalisation et la médiatrice en informe Mme S.

202312016 M. V. a voyagé à Bruxelles avec un ticket remis par son employeur. En quittant Bruxelles en soirée, les portiques de la station Heysel étaient ouverts et il n'a pas validé sa carte. En arrivant gare du Midi, il a été verbalisé. La médiatrice lui rappelle la règle de la validation obligatoire, qui est le moyen de payer son voyage.

202312017 Mme P. a été verbalisée alors qu'elle a été victime d'un vol, explique-t-elle à la médiatrice. Celle-ci lui demande la date du vol et celle de la verbalisation, une copie du PV. Ne recevant pas ces informations, la médiatrice clôture ce dossier après deux rappels.

202312018 Mme D. a rechargé son abonnement en ligne, mais le lendemain, quand elle veut l'utiliser, l'abonnement n'était pas encore chargé sur sa carte. Un contrôle a eu lieu et elle a été verbalisée. Son dossier parvient auprès des recouvreurs de créances Modero, à qui elle paye le montant infligé, tout en poursuivant sa défense auprès de la STIB. Sans réponse, elle s'adresse au service de médiation, qui demande à la STIB de reconsidérer cette verbalisation puisque l'abonnement ne s'est pas correctement chargé la veille du voyage. Sur base des éléments reçus, la STIB accepte d'annuler la surtaxe et Modero remboursera la plaignante. La médiatrice clôture son dossier.

202312019 M. G. a utilisé la carte nominative de sa compagne pendant quelques jours, chargée uniquement de titre à la prestation. Il se fait verbaliser pour utilisation du titre de voyage d'un tiers. La médiatrice demande à la STIB de bien vouloir revoir ce montant car elle estime que sanctionner de la même manière l'utilisation du titre de voyage d'un tiers et la falsification d'un titre de voyage n'est pas juste. Dans ce cas, de plus, il s'agit d'une méconnaissance de la règle. S'il l'avait connue, M. G. n'aurait pas montré de carte et aurait été sanctionné pour voyage sans ticket. A titre exceptionnel, la STIB accepte de réduire la surtaxe au frais administratifs.

202312021 M. A. a voulu payer son trajet en bus avec sa carte bancaire, mais celle-ci a été refusée. Lors du contrôle aucun paiement n'avait d'ailleurs été enregistré. La médiatrice rappelle qu'il appartient au voyageur de se munir du moyen adéquat pour payer son trajet: en cas de paiement par carte bancaire, le compte bancaire doit être approvisionné. Elle conseille à M. A. de payer le montant demandé, en faisant éventuellement appel aux possibilités d'étalement du paiement proposées par la STIB.

202312023 Mme P. a utilisé le titre de transport nominatif d'une de ses colocataires pour se déplacer sur le réseau de la STIB. Elle se fait verbaliser et paye 107 euros, mais la surtaxe est de 408 euros car il y a utilisation frauduleuse du titre de transport au nom d'un tiers. Après lecture du récit de la plaignante, la médiatrice ne peut que confirmer cette évidence: Mme P. y précise qu'elle a pris l'abonnement de sa colocataire, alors qu'elle-même n'a pas d'abonnement.

202312024 Mme V. a été verbalisée alors qu'elle venait de monter dans le tram et d'y valider sa carte. La STIB relève que sa validation a eu lieu trop tard, lors du contrôle qui avait lieu dans la station suivante. La médiatrice informe la plaignante que la verbalisation est maintenue.

202312032 M. G. a été verbalisé à 00h50 le 20 aout. Il explique avoir dû chercher une carte bancaire parce qu'il avait oublié sa carte Mobib, ce qui a fait qu'il n'a pas pu valider immédiatement en montant dans le véhicule. Un contrôle a lieu à l'arrêt suivant et il se fait verbaliser, alors qu'il affirme que sa validation avait eu lieu avant le contrôle .....La médiatrice demande à la STIB de tenir compte de la validation antérieure à la verbalisation. Mais il s'avère que M. G. a validé au moment du contrôle et que de plus, il a été verbalisé l'année précédente et que le montant demandé n'est pas encore réglé. Dans ces conditions, la médiatrice n'a guère d'argument à faire valoir pour aider M. G.

202312033 Le fils de Mme C. se rend à Bruxelles pour faire établir un abonnement, mais en Bootik, on l'informe que le réseau informatique est à plat et on demande à M. C. de revenir un autre jour. Il n'est pas non plus possible d'acheter un ticket et le jeune homme se fait verbaliser sur le bus 34. La panne du réseau informatique est confirmée par la STIB et la surtaxe est annulée.

202312037 Mme G. explique au service de médiation qu'elle refuse de payer la surtaxe qui lui a été infligée pour avoir voyagé sans titre de transport. Elle est montée dans le bus avec une petite fille qui est allée s'asseoir immédiatement. Mme G. l'a suivie et n'a pas validé son paiement. Mais la médiatrice lui précise que la STIB demande que l'on paye immédiatement en montant dans le véhicule et qu'elle aurait pu valider sa carte après avoir rejoint l'enfant. Elle n'a pas d'argument pour défendre ce dossier et le clôturé négativement.

202312039 M. M. a voyagé lundi, alors que son abonnement était arrivé à échéance le vendredi précédent. Il a été verbalisé et l'a renouvelé immédiatement; la médiatrice demande à la STIB de bien vouloir considérer le fait qu'il s'agit d'un abonné fidèle, qui s'est mis en ordre immédiatement. La STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros.

202312048 La fille de M. C. a été verbalisée alors qu'elle a montré l'abonnement de sa maman. Le même jour, M. C. a payé 10 euros au compte de la STIB et s'étonne de recevoir un rappel des recouvreurs de créances. Après vérification, il apparaît que ce dossier est bel et bien en ordre et il est clôturé par la STIB. La médiatrice en informe M. C.

21350 – Titre de transport : dysfonctionnements

202312029 Pour la 2ème fois, les cartes Mobib de M. B. ne fonctionnent pas et il s'en ouvre auprès de la médiatrice. Celle-ci lui fournit les coordonnées des services commerciaux.

21360 – Titre de transport: plan de paiement et recouvrement

202308006 Mme M. écrit au service de médiation car elle a reçu deux rappels de paiement de la surtaxe encourue par son fils qui avait perdu son abonnement. Dans ce cas la surtaxe est de 10 euros, mais la médiatrice n'a pas les moyens de vérifier si le paiement a été fait dans les 10 jours ouvrables comme demandé par la STIB. Elle demande aux services de la STIB de faire les vérifications, qui informe la plaignante que tout est en ordre.

**202309003 Mme F. a payé les verbalisations dont elle a fait l'objet, toutes deux le même jour, pour voyage sans titre de transport, toutes deux sur le même bus, à 10 minutes d'intervalle. Les deux montants de 107 et 214 euros ont été payés avec difficulté, le dernier le 8 aout. Toutefois le 4 septembre, les recouvreurs de créance envoient un courrier de rappel pour un montant de 107 euros. Le service de médiation demande à la STIB de vérifier les comptes et il s'avère que les deux montants ont été payés et qu'il y a eu erreur dans l'envoi du rappel. La plaignante est prévenue que ses dettes auprès de la STIB sont payées.**

202309004 Le 22 juin 2023, Mme C. a payé la surtaxe pour son fils abonné, qui a été verbalisé le 6 juin 2023. Elle reçoit pourtant un rappel de la part des recouvreurs de créances de la STIB daté du 22 aout, mais qu'elle découvre à son retour de vacances. La STIB retrouve ce paiement et annule les poursuites.

202309006 La fille de Mme L. a été contrôlée le 2 mai car elle n'avait pas son abonnement. Ayant été informée du montant de 10 euros à payer, elle l'a payé le 6 mai. Elle reçoit depuis lors régulièrement des rappels de paiement de 107 euros et de 97 euros, auxquels elle répond régulièrement en joignant sa preuve de paiement. La médiatrice demande à la STIB de vérifier et le paiement est retrouvé. Le dossier est clôturé auprès de Modero et de la STIB.

202309018 Mme Q. souhaite des facilités payer le montant de sa verbalisation. Sans réponse de la STIB depuis un mois, elle s'adresse au service de médiation, qui n'a toutefois pas la compétence d'attribuer des facilités de paiement. La médiatrice répond en ce sens à Mme Q. et informe le service recouvrement.

202309020 Mme B. voudrait payer la surtaxe qui lui a été infligée, mais ne retrouve pas la communication à y noter. La médiatrice à laquelle elle s'adresse transmet son message à la STIB.

202309030 Mme B. de l'Armée du Salut écrit pour une de ses protégées qui a été verbalisée et a payé 107 euros au lieu de 10 euros, montant réduit pour les abonnés. Mme B. a demandé le remboursement de la différence le 16 aout, mais un mois plus tard, elle n'a toujours rien obtenu. La médiatrice lui répond qu'elle demande à la STIB de faire le nécessaire.

202310031 Mme C. a été verbalisée d'un lourd montant car il s'agit d'une deuxième et troisième verbalisation en moins de deux ans, après une première dans le même temps. Elle

demande un plan de paiement. La médiatrice transmet son message au service recouvrement de la STIB, car elle n'est pas compétente pour accorder des plans de paiement.

202312045 M. T. a été verbalisé en novembre et reçoit l'avis de paiement un mois plus tard. Il se demande comment payer étant donné que le délai de paiement est dépassé. La médiatrice lui conseille de payer dès que possible en mentionnant les références figurant dans le courrier.

#### 22100 – Réseau: horaires, lignes et arrêts

202301003 Mme L. écrit en 1ère ligne au service de médiation pour se plaindre de la désorganisation du service Taxibus le jour de Noël. Ses parents ont réservé un Taxibus pour se rendre chez elle et ont dû attendre 1h30 avant de le voir arriver, après de nombreux appels téléphoniques. Mais la médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et communique à Mme L. les coordonnées pour son dépôt de plainte en bonne et due forme. Elle apprend plus tard que la STIB a offert deux courses gratuites aux parents de Mme L.

202301013 Mme V. a dû attendre le taxibus qu'elle avait commandé pendant une heure et demie alors que la course était confirmée. La médiatrice lui recommande de s'adresser à la STIB car elle n'est pas compétente pour traiter les plaintes en 1ère ligne.

202301015 Mme D. constate également la désorganisation du service Taxibus: en sortant pour rejoindre la voiture, son mari l'a vu partir: le chauffeur ne pouvait pas rester, car il était garé en double file explique Taxibus à Mme D. La voiture proposée par Taxibus en remplacement arrive trop tard pour les heures d'ouverture du centre de jour où réside son mari. La plainte parvient en 1ère ligne au service de médiation, qui ne peut à ce stade que conseiller à Mme D. de contacter la STIB pour le dédommagement qu'elle demande, ayant dû faire appel à un taxi normal.

202302013 M. D. écrit au service de médiation concernant l'état de l'arrêt Beekkant, où arrivent les bus 87. La médiatrice étant saisie en 1ère ligne lui fournit les coordonnées de la STIB.

202304021 Ce n'est pas la 1ère fois que Mme P. attend en vain le taxibus commandé. Son adresse située à Bruxelles semble échapper à certains systèmes de GPS. Elle écrit cette fois au service de médiation qui demande au service Taxibus d'enquêter sur ce cas. Il apparaît qu'en effet certains systèmes de navigation envoient les chauffeurs de taxis à de mauvais endroits. Les services de la STIB ayant pris en main ce dossier afin de trouver une solution aux failles des GPS, la médiatrice clôture ce dossier

202306028 M. W. a souvent fait appel au service Taxibus, et sa compagne, Mme K., écrit pour relater les nombreuses mésaventures qu'il a connues: retards, non présentations, qui ont abouti à l'exaspération de Mme K. La STIB se charge de prendre contact avec Mme K. sur base des faits documentés dont elle a connaissance.

202309001 A 23 h, Mme D. attend que le 52 ouvre les portes au terminus Bervoets, en compagnie d'une quinzaine d'autres personnes. Le bus se met toutefois en route en laissant ces personnes sur le quai. Mme D. signale cet incident au service de médiation, qui lui renseigne les coordonnées de la STIB, compétente en 1ère ligne.

202309011 Mme V. écrit au service de médiation pour se plaindre de la succession de problèmes rencontrés avec les Taxibus que son mari emprunte depuis quelque temps. En janvier, son mari a été laissé dans le hall de l'hôpital sans avoir été vu par le chauffeur venu le chercher. En août, le chauffeur est arrivé trop tôt pour charger M. V., il a attendu et, 10 minutes après l'heure, s'étant renseigné et ne le voyant pas venir, le chauffeur est parti. Mme V. affirme qu'il est



parti bien avant l'heure. Elle souhaite le remboursement des frais encourus. Mais la STIB estime que les chauffeurs ont dans les deux cas respecté le règlement, et l'indemnisation demandée est refusée.

202309026 Mme G. voudrait qu'il y ait plus de bus à l'arrêt où montent ses enfants, car en heure de pointe, l'affluence est telle qu'il faut souvent laisser passer plusieurs véhicules avant d'y monter, ce qui fait que les enfants arrivent en retard à l'école. La médiatrice fournit les coordonnées de la STIB, car elle n'est pas compétente pour l'organisation du réseau.

202309033 Mme K. écrit concernant un trajet du 59 qui a duré bien au-delà du temps prévu par l'horaire. Elle est arrivée en retard à un rendez-vous médical qui a dû être annulé et elle souhaite une solution aux problèmes de bus pris dans la circulation. Mais la médiatrice qui reçoit ce message n'est pas compétente en 1ère ligne et elle fournit à Mme K. les bonnes coordonnées pour contacter la STIB.

202309036 Mme D. envoie une plainte contre la modification des horaires du bus 65, qui l'empêche de prendre son train habituel pour se rendre au travail. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour ce problème qui relève de l'organisation interne de l'entreprise et fournit à Mme D. les coordonnées pour contacter la STIB.

202310013 Mme V. écrit au service de médiation concernant plusieurs incidents lors de transports avec le service Taxibus. Toutefois, elle saisit le service de médiation avant d'avoir demandé à la STIB d'analyser sa plainte. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates.

202310024 Mme W. a failli rater son train à cause des retards du 65 qui a mis un temps beaucoup plus long que celui prévu à l'horaire pour arriver Gare Centrale. La médiatrice lui explique que les difficultés de la circulation sont les mêmes pour tous les utilisateurs de la voie publique et que les bus de la STIB, contrairement aux trams et métros, y sont très sensibles étant donné qu'ils ne circulent quasi pas en site propre. Elle lui fournit les coordonnées de la STIB pour de plus amples informations.

202310033 Mme C. est excédée par les retards et les irrégularités du tram 8, qui est de plus souvent bondé aux heures matinales auxquelles elle l'emprunte. La médiatrice lui explique de ce tram est victime de son succès car aux heures matinales, un large public rejoint le métro à Roodebeek. Mais elle n'est pas compétente pour cette matière qui relève de l'organisation de l'entreprise et elle conseille à Mme C. de contacter la STIB par le formulaire prévu. Les causes de cette désorganisation pourront ainsi être analysées et corrigées.

202310039 Mme B. écrit au service de médiation car le Taxibus qu'elle avait commandé n'est pas arrivé. Elle souhaite en connaître la raison. La médiatrice apprend via la STIB qu'un dysfonctionnement s'est produit lors de l'introduction de sa demande, qui n'a pas été enregistrée et n'a donc pas pu être exécutée. Le service présente ses excuses pour ce dysfonctionnement et la médiatrice les relaye auprès de Mme B.

202311004 M. L. subit quotidiennement les irrégularités du bus 57, pris dans les divers travaux de cette ligne qui part du centre-ville pour aller vers l'Hôpital Militaire. La médiatrice lui explique que peu de bus de la STIB circulent en site propre et qu'ils sont tributaires des difficultés de circulation, comme les autres véhicules. Elle communique les coordonnées de la STIB pour de plus amples informations.

202311032 Les travaux sur la ligne 44 entraînent que la ligne est coupée à hauteur des Quatre Bras et remplacée par un bus qui continue vers Tervuren. M. V. écrit car en quelques jours, il a été confronté 4 fois au fait que le bus navette partait quasi à vide, dit-il, alors que son tram arrivait au carrefour. Il signale cela à la médiatrice qui lui répond qu'elle n'est pas

compétente pour cette organisation interne, bien qu'elle comprenne la frustration que doivent ressentir les voyageurs, sachant qu'ils doivent attendre 20 minutes pour la navette suivante. Mais d'autres passagers attendent plus loin sur la ligne et le chauffeur doit s'en tenir aux horaires établis. Elle fournit les coordonnées de la STIB au plaignant dans l'espoir que la STIB pourra accorder les horaires des trams et des bus à cette correspondance névralgique.

202312001 M. C. a été en discussion avec la STIB concernant le remboursement des titres de transport qu'il a utilisés avec sa fille. En effet, dit-il, le service n'a pas été rendu: 500 mètres après être monté dans le tram, il a dû débarquer avec les autres passagers, car un incident s'était produit sur la voie. La STIB a refusé tout remboursement en rappelant qu'en cas de force majeure, aucun remboursement n'était dû. Il se tourne vers le service de médiation, qui ne peut que confirmer cette réponse: un rail des voies du tram s'était brisé et toute circulation a été rendue impossible pendant quelque temps. Un transport alternatif n'avait pas encore été mis en place étant donné que l'incident s'était produit peu avant que M. C. ne se déplace avec sa fille. Mais M. C. n'était pas obligé de marcher 30 minutes ainsi qu'il l'affirme, car dans le quartier concerné, l'offre en transport publics est suffisante pour trouver des alternatives valables.

202312004 M. H. a pris les transports publics pour se rendre à la gare du Midi afin d'y prendre le train vers Paris. Mais il arrive en retard à la gare et le train est parti sans lui. Il estime avoir subi un préjudice étant donné les retards du bus 29 et demande un remboursement de 120 euros. La STIB ayant refusé, il s'adresse au service de médiation. Celui-ci lui explique qu'aucune indemnité n'est due en cas de problèmes techniques ou interruptions du service. Ces d'impondérables peuvent surgir lors de déplacements par n'importe quel moyen. M. H. ne se satisfait pas de cette réponse et souhaite entreprendre des démarches supplémentaires pour lesquelles le service de médiation ne peut l'aider.

202312012 Tout comme M. V. dans le cas 11032, M. D. écrit au service de médiation concernant la navette mise en place pendant les travaux de la ligne 44. La médiatrice lui communique les coordonnées de la STIB, car elle n'est pas compétente pour les plaintes concernant l'organisation interne de l'entreprise.

202312013 Mme F. écrit au service de médiation car elle prend le bus 71, toujours bondé quelle que soit l'heure, et craint parfois pour sa sécurité. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB, ne pouvant pas l'aider pour ce problème d'organisation. Elle suggère à Mme F. d'utiliser un trajet alternatif, tel que l'association des métros 1 et 5, puisqu'elle se rend quotidiennement de Delta à Porte de Namur.

#### 23100 – Agent ne s'est pas arrêté

202304001 Par deux fois en peu de jours, le chauffeur du bus 46 n'a pas relevé la demande de M. F. de descendre du bus. M. F. s'en est ouvert au service clients de la STIB et contacte cette fois également le service de médiation, qui lui répond qu'il va plaider pour un peu d'attention des chauffeurs, dont il précise qu'ils sont toutefois très sollicités au cours de leur conduite, ce qui peut les rendre inattentifs aux demandes de descente.

202304024 Une fois n'est pas coutume, M. D. se plaint, non que le chauffeur ne s'est pas arrêté, mais bien qu'il s'est arrêté en dehors de son arrêt pour laisser descendre une personne qui avait oublié de sonner. M. D. estime que les règlements doivent être respectés. La médiatrice explique à M. D. qu'elle n'est pas compétente en 1ère ligne et que ce problème concerne l'organisation interne de l'entreprise.

202308019 Mme D. relate au service de médiation l'incident dont elle a été victime: le chauffeur de bus ne s'est pas arrêté alors qu'elle avait demandé l'arrêt du véhicule, avec un autre passager. Il s'en est suivi un incident que Mme D. relate dans son message, mais le service de médiation n'est pas compétent en 1ère ligne et donne à Mme D. les coordonnées de la STIB qui pourra mener une enquête interne.

202309021 M. B. a identifié un comportement dangereux du chauffeur de bus à côté duquel il circulait. La STIB lui a répondu qu'elle mènerait l'enquête interne qui suit quasi toujours ce type de plainte, mais M. B. veut converser avec le chauffeur pour lui expliquer son point de vue et après le refus de la STIB, il s'adresse à la médiatrice. Celle-ci lui explique que des suites internes sont toujours données à ce type de plainte. C'est toutefois à l'entreprise à décider des suites à donner à ces remontées d'incidents; la société peut difficilement donner suite aux demandes de rencontre telles que celles que suggère M. B.

202309027 Mme I. a voulu prendre le bus 53. Elle affirme que le conducteur a refusé de la laisser entrer par la porte avant, alors que quelques arrêts plus loin, dit-elle, le chauffeur a ouvert cette porte pour laisser descendre et monter des voyageurs. La médiatrice lui recommande d'écrire à la STIB, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202309029 Mme D. a attendu très longtemps le bus 47 vers la gare de Vilvoorde. Plusieurs bus 47 sont passés, mais le trajet était limité à l'Hôpital Militaire. Elle voudrait savoir s'il s'agit d'un nouvel horaire, et la médiatrice lui recommande d'écrire à la STIB, car elle n'est pas informée des projets de la STIB concernant le réaménagement éventuel de cette ligne.

202309031 M. S. écrit au service de médiation car le tram 7 ne s'est pas arrêté à Boondael. La médiatrice explique que le conducteur aura sans doute été distrait par la circulation et lui conseille de contacter la STIB car elle n'est pas compétente pour une plainte concernant l'organisation du réseau.

202309037 Mme A. explique que la navette bus 92 s'est arrêtée 50 m avant l'arrêt, y a laissé monter des voyageurs, et ne s'est pas arrêté pour elle, qui attendait à l'arrêt. La médiatrice lui explique que le chauffeur a sans doute dû s'arrêter plus tôt car plusieurs passagers s'étaient avancés, et qu'il n'aura pas vu qu'elle l'attendait au bon endroit. Elle fournit les coordonnées de la STIB pour de plus amples informations, car le service de médiation n'est pas compétent en 1ère ligne

202309042 M. H. écrit car son épouse qui est en chaise roulante, a vu passer 4 bus qui n'ont pas pris la peine, dit-il, d'ouvrir la porte pour qu'elle puisse y accéder. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour plainte en 1ère ligne et enquête interne.

202310022 Le tram que M. C. attendait patiemment ne s'est pas arrêté. M. C. affirme au service de médiation que cela n'est pas la première fois et il veut déposer plainte. Mais le service de médiation auprès de la STIB n'est pas habilité car il est saisi en 1ère ligne. Il fournit les coordonnées nécessaires.

202312026 M. S. écrit car le chauffeur du bus 63 ne s'est pas arrêté à 21h, alors qu'une dizaine de personnes l'attendaient. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates pour examen de la plainte par la STIB.

202312027 Mme M. relate que le dernier bus 53 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Versailles, alors qu'il était passé minuit et qu'il s'agissait peut-être du dernier voyage ce jour-là. La médiatrice lui fournit les coordonnées afin que sa plainte soit prise en compte par la STIB.

202312040 Le chauffeur du bus que Mme C. attendait ne s'est pas arrêté, malgré qu'elle ait levé la main, dit-elle. La médiatrice lui conseille de déposer sa réclamation à la STIB, qui n'a pas encore été saisie de cette plainte.

23200 – Agent: manière de conduire

202301026 Mme P. signale au service de médiation qu'un bus a endommagé des dispositifs de la voie publique. La médiatrice lui précise les limites de sa mission et lui donne les coordonnées où signaler ces faits.

202303011 M. V. écrit au service de médiation pour relater le comportement dangereux du conducteur de tram, qui a failli l'emboutir. Le tram a ralenti en faisant mine de le laisser passer, puis a accéléré pour passer quand M. V. s'est arrêté. La médiatrice n'est compétente que pour les voyageurs sur les lignes de la STIB et lui fournit les coordonnées pour déposer sa plainte à la STIB. Elle rappelle aussi que le tram a priorité, ce qui ne l'empêche pas de ralentir lorsque son conducteur anticipe une manœuvre dangereuse d'un autre usager de la route.

202304013 Mme M. souhaite introduire une plainte auprès de la STIB. Alors qu'elle montait dans le bus, le chauffeur a démarré brutalement et elle a été projetée sur le sol. Son médecin l'a envoyée aux urgences. Elle veut savoir ce que la STIB souhaite faire devant ce comportement des chauffeurs. La médiatrice, saisie en 1ère ligne, lui fournit les coordonnées de la STIB.

202305017 Mme M. écrit pour relater la conduite dangereuse du conducteur de tram passé au feu rouge alors qu'elle redémarrait au carrefour, le feu étant vert pour elle. Mais la médiatrice ne peut l'aider car la compétence se limite aux plaintes des voyageurs sur le réseau de la STIB. Elle fournit les coordonnées adéquates à Mme M.

202305023 Mme K. écrit au service de médiation pour faire sanctionner le conducteur du tram qui a brusquement freiné, ce qui a entraîné sa chute et celle de sa maman. La médiatrice lui répond qu'elle n'est pas compétente en 1ère ligne et que le conducteur a probablement dû éviter un obstacle soudain.

202306022 Mme S. se plaint de la manière de conduire du chauffeur de bus: alors qu'elle tentait de détacher son vélo, le bus l'a frôlée dangereusement. Comme la plainte lui parvient en 1ère ligne, le service de médiation fournit les coordonnées adéquates.

202309019 Le tram dans lequel elle se trouvait freinait systématiquement et brutalement, relate Mme L. au service de médiation. Mais la médiatrice n'est pas compétente en 1° ligne et elle fournit les coordonnées adéquates à Mme L. pour que la STIB identifie ce chauffeur et lui explique les désagréments provoqués.

202311022 M. W. explique au service de médiation qu'il a failli être renversé par un bus qui s'est rabattu trop rapidement après l'avoir dépassé. Le service lui communique les coordonnées de la STIB pour investigation, car la médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et intervient pour les voyageurs sur les lignes de la STIB uniquement.

202312025 M. G. se plaint de la manière de conduire du chauffeur du bus 65. La médiatrice n'a aucun moyen de contrôler ses dires et n'est pas compétente pour ce type de plainte qui relève de l'organisation interne de la société. Elle fournit les bonnes coordonnées à M. G.

23300 – Agent: comportement

202301005 M. D. écrit à la médiatrice pour se plaindre de la manière dont s'est déroulé le contrôle qu'il a subi avec son ami. Le contrôleur a traversé tout le bus pour ne verbaliser qu'eux, dit-il. Mais la médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et conseille à M. D. d'adresser sa plainte à la STIB pour une éventuelle enquête interne.

202301028 M. B. signale le comportement du chauffeur de bus qui n'a pas attendu qu'un voyageur handicapé soit entré dans le bus. La plate-forme permettant de charger sa voiture ne fonctionnait pas et le chauffeur a fermé ses portes et est parti, sans autre forme de procès. La médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et fournit à M. B. les coordonnées de la STIB où déposer cette plainte, qui pourra être transmise au dépôt de bus concerné.

202303018 M. B. se plaint en 1ère ligne de la manière dont s'est déroulé le contrôle qu'il a subi à la station Saint-Guidon alors qu'il se rendait à un match de football. Il affirme avoir été victime de violences de l'agent qui lui a sauté dessus par derrière car, dit-il "il était le seul noir dans la foule". Il joint un certificat attestant de ses blessures. La médiatrice est saisie en 1ère ligne et fournit les coordonnées de la STIB pour enquête interne. Ce dossier revient au service de médiation quelques jours plus tard, alors que M. B. a reçu une réponse négative de la STIB à sa demande de révision de l'Infraction. La médiatrice relève que la police est intervenue afin de maîtriser M. B. qui s'opposait avec violence au contrôle. Aucun titre de voyage validé n'a été présenté par le plaignant, et elle clôture ce dossier en conseillant à M. B. de payer le montant dû.

202303022 M. B. écrit au service de médiation pour se plaindre de l'attitude qu'il juge impolie et menaçante des agents dans la station Gare Centrale. Alors qu'ils l'empêchaient de rejoindre l'ascenseur, il a expliqué qu'il avait des problèmes médicaux, mais les agents lui ont indiqué une sortie à l'autre bout de la station. La médiatrice, saisie en 1ère ligne, n'est pas compétente et fournit à M. B. les coordonnées de la STIB pour dépôt de plainte.

202303024 Le service Tranquillité Publique de la Ville de Bruxelles contacte la médiatrice suite à la plainte qu'il a reçue concernant les chauffeurs de la ligne 89 qui laissent tourner leur moteur au terminus. La médiatrice rappelle que ses compétences se limitent à celles reçues de voyageurs sur les lignes de la STIB et explique que les chauffeurs sont censés arrêter le moteur de leur véhicule aux terminus. Si un rappel doit être fait, il y a lieu de contacter le service clients de la STIB. Dans sa réponse à la Ville, elle en fournit les coordonnées afin que le plaignant puisse déposer sa plainte.

202306002 Mme M. se plaint auprès du service de médiation du comportement du chauffeur de bus qui gênait les passagers par le volume de la musique qu'il écoutait. Elle lui a demandé de réduire le son mais s'est fait moquer. Un autre passager a alors mis le son de son téléphone très fort afin d'importuner d'avantage Mme M. La médiatrice n'est pas compétente pour cette plainte qui lui parvient en 1ère ligne et elle communique les coordonnées du service clients de la STIB à la plaignante.

202306005 Le conducteur du bus 50 s'est arrêté quelques minutes pour discuter avec un collègue lors d'un des premiers trajets de la journée. M. A. prend ce bus tous les matins pour se rendre à son travail et écrit au service de médiation pour attirer l'attention de la STIB sur ce comportement car, le matin, les minutes sont précieuses pour lui. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB car elle n'est pas compétente pour l'organisation interne de la STIB.

202306023 M. V. attend le bus avec son fils et fait signe lorsqu'il le voit arriver. Avant même que les portes ne s'ouvrent, le chauffeur lui fait des signes peu aimables. Il ouvre les portes et invective M. V. qui ne comprend pas les raisons de cette attitude et s'en ouvre auprès du service

de médiation. Non compétent en 1ère ligne, celui-ci fournit les coordonnées du service concerné de la STIB.

202308007 M. K. écrit au service de médiation car il souhaite déposer plainte contre les contrôleurs de la STIB pour 'racisme, tentative de discrimination et abus d'autorité envers une personne handicapée et alcoolisée et tentative d'escroquerie'. La médiatrice lui explique que pour ce type de plainte, il faut se rendre à la police. S'il souhaite signaler un comportement inadéquat des contrôleurs, il peut contacter la STIB, dont elle fournit les coordonnées.

202309022 Mme Z. s'offusque de ce que la conductrice du tram 54 l'a empêché de descendre par l'avant avec la poussette de son enfant. La médiatrice lui rappelle la règle de la montée à l'avant et de la descente à l'arrière.

202309024 M. V. se plaint en 1ère ligne du fait que la conductrice de tram a refusé qu'il embarque son vélo sur le tram 92. Les heures auxquelles les vélos sont admis sont fixées mais un conducteur a toujours la possibilité de refuser un vélo s'il l'estime nécessaire. Comme le dimanche 17 septembre était la journée sans voiture et que la ligne 92 est une ligne très fréquentée en ville, la conductrice a sans doute estimé qu'il y avait trop de monde dans son véhicule pour faire place au vélo.

202309028 Mme C. veut signaler à la STIB que le conducteur du tram a démarré alors qu'il y avait encore deux personnes qui voulaient monter à l'arrière. La médiatrice lui fournit les coordonnées afin qu'il puisse communiquer ce fait à la STIB qui pourra faire l'enquête nécessaire.

202310002 M. R. se plaint auprès de la médiatrice du comportement de l'agent en Bootik à qui il a demandé le renouvellement de son abonnement. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour ce type de problème qui relève de l'organisation de l'entreprise.

202310017 Mme P. se plaint du comportement des chauffeurs de bus qui ignorent souvent ses demandes d'aide lorsqu'elle doit descendre. Elle est en effet handicapée et souvent les chauffeurs s'arrêtent trop loin du trottoir et la hauteur de la marche est trop importante pour elle. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates, car elle est saisie en 1ère ligne pour un problème interne.

202311012 Mme P. écrit au service de médiation car le conducteur du tram 55 n'a pas vu que son époux n'était pas encore descendu du véhicule, alors que leur jeune fils était lui, déjà sur le trottoir et que les portes se refermaient. Le conducteur se serait également montré impoli à l'égard de son mari, handicapé. La médiatrice fournit les coordonnées pour dépôt de plainte en bonne et due forme, car le service de médiation auprès de la STIB n'est pas habilité à traiter les plaintes concernant le comportement des employés de la STIB.

202311013 M. C. écrit pour décrire la scène de dispute intervenue dans le tram, et dans laquelle a voulu intervenir le conducteur, tout en conduisant le tram. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates afin qu'une enquête interne puisse être menée, pour laquelle elle n'est pas habilitée.

202311014 M. R. envoie au service de médiation le mail qu'il a adressé peu avant à la STIB concernant le comportement d'un agent de la STIB lors du renouvellement de l'abonnement de sa fille, dont le prénom avait mal été orthographié. La médiatrice lui conseille d'attendre la réponse de la STIB; si celle-ci ne lui convient pas, il pourra contacter le service de médiation.

202311018 Mme B. explique à la médiatrice que le chauffeur du bus 48 a refermé les portes arrière de son véhicule en ne tenant pas compte du fait que sa fille, qui la suivait, n'était pas encore descendue. Les portes se sont refermées et le chauffeur, ayant entendu les cris des autres

passagers, a réouvert les portes. Elle veut déposer plainte pour ce comportement, mais la médiatrice, non-compétente pour ce type de plainte qui relève de l'organisation interne de l'entreprise, renseigne les coordonnées pour joindre la STIB tout en expliquant que le chauffeur aurait pu ne pas se rendre compte de ce qui se passait à l'arrière de son véhicule.

202311019 Mme T. relate au service de médiation l'incident dont elle a été victime. En quittant son garage, elle a heurté le bus qu'elle n'avait pas vu arriver. Devant le manque de réaction du chauffeur, elle conclut que l'affaire est close. Peu après, la police la contacte en lui donnant rendez-vous à une adresse où finit par arriver un combi de policiers, qui l'encerclent. Ils l'accusent de délit de fuite, alors qu'elle était chez elle, et la font souffler dans un ballon. Elle admet être en tort et complète le constat. Après plusieurs brimades incompréhensibles, elle peut enfin rentrer chez elle. Elle souhaite informer la STIB de ces faits et la médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates.

202311023 Mme O. a été impliquée dans un accident avec un tram et explique au service de médiation qu'elle a été mal traitée par le conducteur du véhicule qui l'aurait insultée et menacée. La police est intervenue et elle veut signaler ces faits au service de médiation. Mais celui-ci n'est compétent que pour traiter les plaintes des voyageurs sur les lignes de la STIB et fournit les coordonnées de la STIB pour toute suite utile.

202312005 Le chauffeur du bus emprunté par Mme Z. a refusé de la laisser descendre à l'avant, alors qu'il y avait beaucoup de monde dans le bus. Mais la médiatrice ne peut l'aider à ce stade. La porte avant est en effet réservée à la montée. Il arrive toutefois que les chauffeurs de bus laissent descendre les passagers à l'avant, afin d'aider une personne en difficulté ou lorsque le bus est bondé. Mme Z. devra s'adresser à la STIB si elle souhaite savoir pourquoi le chauffeur n'a pas voulu la laisser descendre par l'avant.

202312028 M. O. explique au service de médiation que deux agents de la STIB lui ont interdit d'attendre le départ du tram à l'intérieur du véhicule. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service adéquat de la STIB.

202312043 Mme D. se plaint de l'agressivité d'un chauffeur de bus alors qu'elle lui faisait une remarque sur le respect de l'arrêt Bordet à Evere. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour déposer plainte à la STIB car elle n'est pas compétente pour ce qui concerne le comportement des chauffeurs.

202312046 Mme K. écrit concernant le comportement d'un conducteur de bus à son égard. Il semblerait qu'elle ait levé tardivement la main pour demander l'arrêt et le chauffeur lui en a fait la remarque alors qu'elle monte dans le véhicule. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB qui pourra mener l'enquête qui s'impose.

## 24000 – Véhicules

202302019 Mme V. se déplace difficilement en chaise roulante et écrit à la médiatrice pour expliquer que les portes du tram 51 qu'elle emprunte régulièrement sont trop étroites pour qu'elle puisse monter dans le véhicule. Il est vrai que certaines lignes voient encore circuler des trams d'ancienne génération aux portes en accordéon et avec des marches étroites. Ils disparaissent au fur et à mesure de l'acquisition des trams à plancher bas, mais restent indispensables pour assurer les fréquences. La médiatrice clôture son dossier en fournissant ces informations et conseille à Mme V. de contacter la STIB pour en savoir plus concernant le type de tram affecté aux diverses lignes.

202312020 Mme A. se plaint que sur la ligne qu'elle emprunte avec la poussette de sa fille, circulent encore régulièrement de vieux trams, difficiles à escalader. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB, car elle n'est pas compétente pour cette matière.

#### 25100 – Propreté et infrastructures

202303019 Mme G. se plaint en 1ère ligne à la médiatrice de l'état et de la vitesse des escalators dans la station Ribaucourt et du fait qu'elle n'est pas pourvue d'un ascenseur. N'étant pas compétente en 1ère ligne, la médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB.

202309034 Mme M. explique que les escalators et les ascenseurs de la station de métro Ceria sont en panne et qu'elle a toutes les peines du monde à rejoindre les voies avec son petit garçon de deux ans en poussette. Mais la médiatrice ne peut l'aider concernant ce point, et elle fournit à Mme M. les coordonnées de la STIB qui pourra lui fournir les informations concernant les délais de remise en état de ces installations.

202310001 Mme I. se plaint du manque de propreté aux alentours de l'abribus près de chez elle, et dont elle envoie des photos. La médiatrice lui conseille de déposer plainte à la STIB car elle n'est compétente que pour les plaintes de voyageurs pendant leur voyage sur les lignes de la STIB.

202310016 M. C. écrit au service de médiation concernant le bruit de l'escalator du métro, qui se fait entendre depuis plusieurs semaines, sans qu'il n'y ait de solution apportée par la STIB malgré ses demandes réitérées. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour les plaintes de riverains et conseille à M. C. d'insister auprès de la STIB pour qu'une solution soit apportée.

202312022 M. A. envoie à la médiatrice un relevé des stations dont les ascenseurs sont en panne. Elle lui conseille de l'adresser à la STIB, car ce domaine ne relève pas de ses compétences.

202312047 Mme L. écrit au service de médiation pour faire retirer des autocollants se trouvant à l'entrée de la station Beekkant. La médiatrice lui fournit les coordonnées adéquates.

#### 25200 - Pertes d'objets et dommages

202304020 Distrait, M. S. oublie son téléphone dans le Noctis, à l'un des derniers arrêts. Il s'en aperçoit très rapidement et parvient à le localiser au dépôt de Haren. Il s'y rend le lendemain où on lui demande de contacter les objets trouvés. Mais ceux-ci ne retrouvent pas le téléphone, alors que M. S. explique qu'il a certainement sûrement été trouvé, puisqu'il a été éteint à 4h, alors qu'il l'avait déjà localisé. La STIB a également été saisie de ce dossier et la médiatrice clôture son dossier.

202305020 M. B. a lâché son téléphone qui s'est brisé à l'occasion d'un coup de frein soudain et violent du conducteur de tram. La STIB a refusé de l'indemniser et la médiatrice confirme cette décision car M. B. n'a pas de témoin confirmant ses dires. De plus, pour la STIB, chacun est responsable de sa sécurité. Sans preuve ou témoignage sur les circonstances, il n'est pas possible pour la STIB d'indemniser tous les bris d'objets qui se produisent dans les véhicules de la STIB.

202309013 M. P. veut être remboursé des frais occasionnés à la chaise roulante de sa maman lors d'un déplacement dans la station Beekkant. Les ascenseurs y étaient en panne et il a porté sa maman et la chaise roulante avec l'aide d'autres voyageurs. Toutefois, la chaise roulante



a été abîmée et il souhaite que la STIB rembourse les frais de réparation. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB, car elle est saisie en 1ère ligne.

#### 25310 – Chutes et accidents

202303003 Mme R. reçoit une facture pour l'ambulance que le conducteur de tram a appelée; suite à un freinage d'urgence, Mme R. s'est en effet blessée. Elle estime que la STIB est responsable de cette chute et qu'elle doit intervenir dans les frais. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service contentieux de la STIB, car elle est saisie en 1ère ligne.

202303009 Le 31 janvier 2023, Mme E. fait une lourde chute vers 19h15 dans le métro alors qu'il freinait brusquement à l'approche de la station Sainte-Catherine. Elle a, avec l'aide de passagers, ramassé ses affaires et continué vers sa correspondance et, quittant le métro à Simonis, a voulu déposer plainte. Elle a croisé le chemin de 4 agents de la STIB qui ont noté l'incident qu'elle leur a relaté et qui lui ont remis un document et un numéro de dossier. Le surlendemain, elle a signalé les faits à la STIB en mentionnant son incapacité de travail. La STIB lui a répondu plusieurs jours plus tard en lui demandant des informations déjà fournies, puis en lui en redemandant d'autres encore quelques jours après, également déjà fournies dans le 1er mail. Le 1 mars, la STIB a écrit à Mme E. afin de refuser son intervention en l'absence de preuve et de témoin. La médiatrice explique à la plaignante qu'elle n'a pas d'argument pour que ce dossier soit réouvert.

202304004 Mme B. écrit au service de médiation concernant son dossier ouvert à la STIB suite à un accident de roulage avec un bus de la STIB. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour ce type de cas et lui fournit les coordonnées du service juridique de la STIB qui gère son dossier.

202304012 M. S. a chuté en descendant du bus qui redémarrait et s'est blessé aux côtes. Il a continué son chemin mais après quelques jours finit par aller aux urgences tant la douleur est forte. Il s'avère qu'il s'est cassé les côtes en tombant et il souhaite être indemnisé des frais encourus. La médiatrice est toutefois saisie en 1ère ligne et fournit à M. S. les coordonnées des services adéquats de la STIB.

202304027 Mme D. a fait une lourde chute sur le bus lorsqu'il a brusquement freiné. Elle a tenté de joindre le service contentieux pour ouvrir un dossier car elle a des frais médicaux, mais n'a pas encore de réponse. La médiatrice lui explique qu'elle n'est pas compétente en 1ère ligne et relaie son message au service concerné en soulignant aussi que la plainte n'a sans doute pas encore été traitée, puisqu'elle date de moins d'une semaine.

202305011 M. F. écrit pour une amie qui l'accompagnait lors d'un trajet en métro et qui a lourdement chuté lors du freinage brutal de la rame. La médiatrice fournit les coordonnées adéquates.

202305026 Mme R. explique que la veille en fin de journée, le bus 48 dans lequel elle se trouvait a heurté une colonne de trottoir au cours d'une manœuvre de recul, suite à quoi la vitre arrière s'est brisée. Elle écrit au service de médiation en demandant de quels documents il a besoin, car elle a mal au dos. Le service n'est toutefois pas compétent en 1ère ligne et fournit les coordonnées adéquates.

202306007 Le papa de M. R. a fait une lourde chute lors d'une manœuvre de freinage d'un métro. Il s'est blessé et a demandé l'intervention de la STIB dans les frais pour ses soins. Mais la

STIB a refusé car elle estime que chaque voyageur est responsable de sa sécurité. Aucun freinage particulier n'a eu lieu cours du trajet de M. R. La médiatrice rappelle cette réponse à M. R.

202306019 M. G. a été victime d'une chute impressionnante et s'est blessé en tentant de prendre le métro à la station De Brouckère, chargé de sa trottinette. Il souhaite être indemnisé. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service adéquat de la STIB, qui doit examiner cette demande en 1ère ligne.

202306035 Mme H. s'est blessée lors de la lourde chute qu'elle a faite dans le métro. Elle a demandé l'intervention de l'assurance de la STIB qui a entamé une enquête sur base des informations lacunaires fournies par Mme H. Lassée par les délais, Mme H. a téléphoné aux services de la STIB qui lui ont demandé les informations manquantes. Après cette conversation, elle écrit au service de médiation en se plaignant de la lenteur de la procédure. Renseignements pris, la médiatrice lui répond qu'une enquête technique est en cours afin de connaître les raisons du freinage. La médiatrice clôture ce dossier en expliquant à Mme H. qu'elle sera informée dès que les résultats de cette enquête seront connus.

202307001 En circulant dans un taxibus de la STIB, M. R. a été victime d'un accident qui n'a heureusement pas connu de suites trop fâcheuses. Les portes du minibus qui le transportait se sont ouvertes et sa chaise roulante étant mal attachée, il a roulé hors du véhicule lors d'un redémarrage. La médiatrice lui communique les coordonnées du service Customer care, car elle n'est pas en mesure de mener une enquête interne à la STIB.

202309040 La médiatrice fournit à Mme K. les coordonnées du service juridique, car elle a été blessée lors d'un freinage brutal du tram 3. C'est en effet la STIB qui doit enquêter sur ce freinage et sur l'accident qu'a subi Mme K., en vue d'un éventuel remboursement de frais.

202311020 M. D. relate au service de médiation l'accident qu'il a eu le matin même dans le tram 7 après un freinage d'urgence du véhicule. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour intervention éventuelle de la STIB, car elle n'est pas compétente pour traiter les plaintes en 1ère ligne

202312034 Mme L. relate au service de médiation un accident dont elle a été victime en montant dans le bus. Elle souhaite être remboursée des frais encourus. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour contacter le service adéquat de la STIB.

202312035 Mme F. écrit pour Mme B. qui a été victime d'un accident avec un bus. Elle écrit au service de médiation pour obtenir les coordonnées du service concerné au sein de la STIB. La médiatrice lui fournit les renseignements demandés.

#### 25400 – Agressions

202309023 M. P. relate au service de médiation les faits de violence dont a été victime son fils, battu et volé à la station Botanique. La médiatrice lui conseille de déposer plainte à la police.

202312043 M. C. écrit au service de médiation concernant un incident: à la station Madou, un agent de la STIB s'est fait agresser et insulter par un sans-abri, dit-il. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour enquête par la STIB.

## Recommandations

### **Mansuétude**

Dans le traitement des plaintes de sa clientèle, la STIB tient à traiter tout le monde sur un pied d'égalité. Mais les conditions de voyage de chacun sont différentes, le public est diversifié, l'information ne parvient pas à tous de la même manière, les réponses ne sont pas toujours exactes et le personnel de la STIB est de bonne humeur, mais parfois pas. Le dialogue entre le service de médiation et la STIB permet de redresser, s'il y a lieu, une situation qui peut avoir été mal perçue lors de la verbalisation. La médiatrice regrette des verbalisations maintenues alors qu'à son avis, la mansuétude s'imposait dans, par exemple, les cas suivants :

- p. 28 202304011 et 202304003, car il s'agit de personnes déficientes auditives et handicapées
- 202303029 p.27, 202303030 p.27, 202308014 p.35: il s'agit de personnes non familières avec les procédures ou le réseau et cherchant à se mettre en règle, et parfois mal informées par des agents de la STIB eux-mêmes.
- 202304002 p.27, un distrait qui perd son ticket
- 202309003 p.47, une dame qui a été verbalisée à 10 minutes d'intervalle sur le même bus, dont on ne l'a pas fait descendre lors du 1<sup>er</sup> contrôle. Impossible pour elle de se mettre en règle entretemps.

### **Les agents de la STIB, présence humaine sur le réseau.**

Les agents de la STIB sont des humains, confrontés aux mêmes tensions que tous les autres humains. Ils subissent souvent beaucoup d'agressivité dans leur travail, en tant que représentants d'une autorité aisément identifiable. Le métier de chauffeur de bus à Bruxelles n'est pas facile dans une ville aux travaux multipliés et face à des cyclistes qui croient dur comme fer avoir priorité dans les passages piétons. La priorité du tram paraît insupportable, quand elle n'est pas simplement méconnue. La voie publique n'appartient à personne, elle se partage, si possible harmonieusement.

Le service de médiation auprès de la STIB n'est pas compétent pour traiter ces plaintes qui lui parviennent en 1<sup>ère</sup> ligne ou qui relèvent de l'organisation interne de la société, mais la médiatrice tente d'apaiser en expliquant pourquoi le chauffeur ne s'est pas arrêté, pourquoi la voyageuse s'est vu refuser de descendre à l'avant, pourquoi le tram a pris sa priorité.

Elle se permet toutefois de d'attirer l'attention de la STIB sur les plaintes qui démontrent la nécessaire présence humaine sur le réseau, dont l'entreprise est sans aucun doute consciente de son côté : 202301011 p.24 – 202301021 p.24 - 202303029 p.27 - 202303030 p.27 - 202305014 p.30 -202308014 p.35 – 202310006 p.39.

### **Le cartes bancaires, un succès**

Le système est très utilisé, mais il reste visiblement des informations qui ne passent pas auprès des usagers. Elles sont pourtant clairement reprises au site de la STIB, dont la médiatrice doit souvent apprendre l'existence aux plaignants.

Et il reste les cas où les faiblesses du système entraînent des injustices :

- 202308021 p.36, 202309009 p.37, 202310011 p.40, 202310014 p.40 : la temporisation entre validation et débit bancaire fait que le contrôleur est obligé de verbaliser, ne voyant pas de

paiement. Dans la rédaction de son PV, il est important qu'il note soigneusement lors du constat qu'il s'agit d'un paiement par carte de crédit. Quand ce n'est pas le cas, la verbalisation est maintenue, car l'agent est assermenté.

### **Des moyens de paiement adaptés à tous**

La multiplication des moyens de paiement impose la rigueur tant à l'utilisateur que lors de la qualification de la verbalisation éventuelle.

Le paiement sans contact par carte bancaire, smartphone ou smartwatch dont la synchronisation des informations est parfois retardée, complique le travail des contrôleurs, qui ne peuvent dans certains cas pas vérifier sur place si la validation a bien eu lieu. Il leur reste alors à apporter une grande précision dans la rédaction du PV (cfr 202310011 p.40)

La validation des cartes Mobib rencontre parfois des problèmes. Le passager est affirmatif : il est sûr d'avoir validé sa carte car les portiques se sont ouverts. Et dans des cas tels que (202310040 p.42, 202309039 p.38, 202309051 p.39), la STIB ne reconnaît pas toujours que son matériel peut être faillible.

### **Matériel irréprochable**

La STIB taxe lourdement les voyageurs sans titre de transport en règle. Elle doit dès lors veiller à ce que le matériel mis à leur disposition soit irréprochable. Les valideurs en station de métro ont une quinzaine d'années et sont régulièrement malmenés. Certains cas parvenus au service de médiation relatent qu'il faut passer sa carte plusieurs fois devant le valideur pour que le portique s'ouvre, ou alors qu'il n'enregistre pas la validation sur la carte, ce qui entraîne une sanction en cas de contrôle.

La STIB argumente que le passager doit voir s'ouvrir le portique et doit voir la lumière verte qui s'allume à son passage, preuve de la validation réussie. Mais comment prouver qu'on a vu la lumière verte ?

Dans de tels cas, la médiatrice recommande, après toutes les vérifications nécessaires, que la surtaxe soit réduite, voire annulée, et que le doute bénéficie au voyageur.

202301012 p.24, 202309005 p.36, 202309007 p.36, 202309039 p.37, 202309043 p.22, 202309044 p.22, 202310040 p.42, 202311008 p.43, 202312002 p.20.

## Conclusion

Que retenir de l'année 2023 ?

Des conflits, des tensions, des barrières dressées entre les humains.

L'affrontement est trop souvent préféré à l'écoute qui demande de la patience et le dialogue semble devenir aveu de faiblesse alors qu'au contraire il demande un immense investissement en temps, en énergie et en discernement.

De nombreuses messages adressés au médiateur dénotent un mal-être indéfinissable ; aujourd'hui on préfère l'épreuve de force à la gestion de sa mauvaise humeur. De petites tensions pourraient être évitées par un sourire ou un mot gentil, mais cela est perçu comme une capitulation et on préfère faire entendre ses bons droits. Se donne-t-on ainsi l'impression d'exister ?

Dialoguer, c'est écouter et s'ouvrir à d'autres réalités que la sienne, s'enrichir de l'avis de l'autre et accepter qu'il existe des avis différents. Toute guerre finit par une paix.

De petits gestes quotidiens d'entre-aide, l'action de groupes humanitaires, certaines décisions à petite ou grande échelle, montrent qu'il reste un espoir.

Au-delà d'aider les plaignants qui s'adressent à lui, le travail du service de médiation est aussi d'attirer l'attention sur les dysfonctionnements. Il faut aussi expliquer que, pour un cas apparemment similaire, le dossier peut être clôturé d'une manière différente. Il n'y a pas, en médiation, de « jurisprudence » incontestable.

L'année 2023 a vu un accroissement du nombre de plaintes parvenues au service de médiation auprès de la STIB. Près de 400 plaintes ont été entendues et analysées. Beaucoup concernent la verbalisation, beaucoup d'autres parlent de mal-être, d'incompréhension face à des évolutions techniques, du comportement de certains agents de la STIB ou des autres voyageurs. La numérisation de plus en plus poussée entraîne un appauvrissement du contact humain.

Chaque plainte est un récit personnel, mais quand elles se multiplient, elles peuvent révéler un problème et il faut alors accepter une remise en question. Il ne s'agit pas de trouver des coupables, mais des solutions soit au niveau technique ou organisationnel.

Dans un tiers des cas de verbalisation, le médiateur a été suivi dans cette logique par les services de la STIB. Il y a des voyageurs en infraction, mais de bonne foi. Il faut alors prendre en considération des éléments expliquant ces situations, analyse qui demande du temps et de l'attention ; cela permet d'éviter des injustices ou d'expliquer au final le maintien de la sanction.

Il faut cependant constater un phénomène social qui transparait dans les témoignages qui nous parviennent : c'est un "mal être" évident ressenti par plusieurs correspondants et qui peut générer des comportements agressifs et de rejets de l'Autorité ou de l'ordre établi.

Reflet d'une Société en crise d'évolution, malmenée par l'actualité du moment, voilà qui peut durcir les relations humaines et conduire les parties en présence à des affrontements inutiles.

C'est par la patiente analyse des circonstances des différents cas relatés que le service de médiation peut ainsi contribuer modestement à entretenir une confiance durable entre la STIB et une partie de sa clientèle...

Marie-Thérèse Fassin  
Mars 2024